



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA  
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS E ARTES  
DEPARTAMENTO DE MEDIAÇÕES INTERCULTURAIS  
CURSO DE LÍNGUAS ESTRANGEIRAS APLICADAS ÀS NEGOCIAÇÕES  
INTERNACIONAIS**

**JOYCE ROCHA CARDOSO**

**A INTERCOMPREENSÃO COMO FERRAMENTA DE AUXÍLIO AOS  
AGENTES NÃO-GOVERNAMENTAIS NA PARAÍBA: COMPREENDER PARA  
MEDIAR**

**JOÃO PESSOA/PB  
2020**

JOYCE ROCHA CARDOSO

**A INTERCOMPREENSÃO COMO FERRAMENTA DE AUXÍLIO AOS  
AGENTES NÃO-GOVERNAMENTAIS NA PARAÍBA: COMPREENDER PARA  
MEDIAR**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à  
Coordenação do Curso de Graduação em Línguas  
Estrangeiras Aplicadas às Negociações  
Internacionais da Universidade Federal da Paraíba,  
como pré-requisito para a obtenção do título de  
Bacharel em Línguas Estrangeiras Aplicadas às  
Negociações Internacionais.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Angela Maria Erazo Munoz

JOÃO PESSOA/PB  
2020

JOYCE ROCHA CARDOSO

**A INTERCOMPREENSÃO COMO FERRAMENTA DE AUXÍLIO AOS  
AGENTES NÃO-GOVERNAMENTAIS NA PARAÍBA: COMPREENDER PARA  
MEDIAR**

O presente trabalho foi submetido à avaliação da banca examinadora, em cumprimento às exigências da disciplina Trabalho de Conclusão de Curso, como requisito parcial para a obtenção do Grau de Bacharel em Línguas Estrangeiras Aplicadas, na Universidade Federal da Paraíba.

Apresentado em \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Banca Examinadora

---

Profª Drª. Angela Maria Erazo Munoz – UFPB  
Orientadora

---

Profª Drª. Ana Cristina Bezerril Cardoso – UFPB  
Banca Examinadora

---

Ms. Daniel Guillermo Gordillo Sanchez – UFPB  
Banca Examinadora

---

Profª Ms. Christiane Maria de Sena Diniz – UFPB  
Banca Examinadora (Suplente)

Dedico este trabalho aos migrantes venezuelanos que em João Pessoa chegaram.

## **AGRADECIMENTOS**

À minha querida e amada mãe, Eliane, por ser a mulher mais guerreira que conheço, quem me ensinou a conquistar os meus objetivos, sem nunca perder a autenticidade; por me mostrar virtudes como paciência, calma e, acima de tudo, confiança em mim mesma. Obrigada por ser a melhor mãe do mundo, você é a minha eterna inspiração.

Ao meu querido e amado pai, Jorge, por ser um eterno incentivador de minhas loucuras, por acreditar em mim, por me amar e me cuidar. Serei sempre a sua “dóó”. Amo você, paizão. Também à minha irmãzona e melhor amiga, Gabriella, pelos conselhos, risadas, carinhos e, acima de tudo, todo suporte e confiança na minha pessoa. Amo você, Sis.

À “família Rocha”, por todo amor, carinho e atenção. Sem vocês, eu não conseguiria. Amo vocês.

Ao meu grande amor, amigo e irmão do coração, Neto, por ser meu fiel companheiro, incentivador e ombro amigo. Sem o seu apoio, seria impossível. Amo você.

À minha amiga-mãe, Norma, por acreditar em mim e me apoiar nos momentos mais difíceis. Amo você.

À minha querida amiga e orientadora, Angela, por permitir que eu conhecesse e vivenciasse experiências incríveis. Obrigada pelos conselhos, conversas, puxões de orelha. Você é um presente em minha vida. Amo você.

Aos meus amigos e amigonas, especialmente, Victória, Catharina, Luana, Lucas, João, Júlia, Clarinha, Camila, Anselmo e Guilherme, pelos momentos de alegria e também por todo o apoio. Amo vocês.

A Ruby, pelo companheirismo, amor e atenção. Amo você.

A Luana Andrade, pelo amor, paciência, carinho e atenção. Você teve um papel importante nesta conquista. Obrigada.

À ONG Aldeias SOS, pelas experiências vivenciadas, pela atenção e acolhimento. Este trabalho é para contribuir com vocês.

A Sílvia, por ser a melhor coordenadora, professora e amiga que o curso LEA poderia ter.

Agradeço a todas e todos que contribuíram direta e indiretamente com este trabalho. Sem vocês, minha conquista não teria sentido.

## RESUMO

Este projeto aborda o uso da intercompreensão como possível ferramenta de auxílio comunicativo no contexto migratório, a partir da observação e participação nas atividades vivenciadas pelos agentes não-governamentais em João Pessoa. Desse modo, pretendemos contextualizar a realidade experienciada pelas comunidades migrantes venezuelanas na capital paraibana, compreender de quais modos as interações entre estes agentes e os acolhidos funcionam, assim como as ações de acolhimento e integração realizadas através da instituição Aldeias Infantis SOS Brasil e analisar o papel do profissional de Línguas Estrangeiras Aplicadas às Negociações Internacionais como atuante em Organizações não-governamentais. A metodologia investigativa qualitativa utilizada foi a observação participante moderada, aplicada em três situações formais de acolhimento, a qual teve como ferramentas a participação nas situações cotidianas da ONG, observação das três situações de interação, descrição das experiências e entrevistas informais com os agentes envolvidos nessas situações. Os resultados parciais demonstram que, a intercompreensão em conjunto com outros instrumentos linguísticos, são didáticas aplicáveis à realidade das ações de acolhimento de migrantes e refugiados, porém, com o objetivo comunicativo, o qual, este trabalho se configurou. De tal maneira, este trabalho mostra-se relevante para todos aqueles que lidam direta e indiretamente com a mediação linguística no contexto migratório.

**Palavras-chave:** Intercompreensão, Migração, Refugiados, Acolhimento, Mediação.

## **ABSTRACT**

This Project approaches the use of the intercomprehension as a possible tool for communication in a migratory context, based on the observation and participation in non-governmental agents' activities in João Pessoa. In this way, we intend to contextualize the Venezuelans immigrants' experienced reality in the capital of Paraíba, to understand in what ways interaction between the agents and Venezuelans immigrants works, as well as the reception and integration activities, promoted by the non-governmental institution Aldeias SOS Brasil. We pretend also to analyze the role of the Foreign Languages Applied professional as a support in non-governmental organizations. The qualitative investigative methodology used was the moderate participant observation, applied in three official hosting actions, which use as instruments, on daily occurring's of the NGO, observation of the three interaction situations, description of the experiences and informal interviews with the agents involved in those activities. The partial results showed that, the intercomprehension among with other linguistics instruments are applicable practices to the migrants and refugees hosting actions, nonetheless through an objective communication approach, which this paper has configured. As so, this research presents itself relevant to everyone who deals directly or indirectly with interlinguistic mediation in the migration context.

**Key Words:** Intercomprehension, Migration, Refugees, Reception, Mediation.

## RESUMÉ

Ce projet examine la possibilité de l'utilisation de l'intercompréhension comme un instrument de communication dans le contexte migratoire, en partant de l'observation et de la participation dans des activités vécues par les acteurs non gouvernementaux à João Pessoa. De cette façon, nous souhaitons contextualiser la réalité subie par les communautés de migrants vénézuéliens qui sont arrivées à la capitale Paraíba. Nous essayons aussi que comprendre de quelle manière l'interaction entre les acteurs et les accueillis se passent au moment de la réception et de l'intégration réalisé par l'institution Aldeias Infantis SOS Brasil. Nous allons donc, analyser le rôle du professionnel de Langues Étrangères Appliquées aux Négociations Internationales comme acteur non gouvernementaux. La méthodologie de recherche qualitative utilisée est l'observation participante modérée, appliquée à trois situations formelles d'accueil, à l'ONG. Nous avons observé ces trois situations d'intégration, par la suite nous avons décrit les expériences et réalisé des entretiens informels avec les acteurs engagés dans les mêmes. Les résultats montrent l'applicabilité de l'intercompréhension et des autres instruments linguistiques aux moments des interactions. De cette manière, ce travail peut contribuer à mener une réflexion sur la communication, pour tous ou toutes qui traitent direct ou indirectement de la médiation linguistique dans le contexte migratoire.

**Mots-clés:** Intercompréhension, Migration, Réfugiés, Accueil, Médiation.



## RESUMEN

Este proyecto aborda la utilización de la intercomprensión como una posible herramienta de auxilio comunicativo en el contexto migratorio, a partir de la observación y participación en las actividades vivenciadas por los agentes no gubernamentales en João Pessoa. De este modo, pretendemos contextualizar la situación de las comunidades migrantes venezolanas en la capital paraibana, con el fin de comprender las formas como estas interacciones entre estos agentes y los acogidos funcionan. Para ello, observamos las acciones de acogida e integración realizadas en la institución Aldeias Infantis SOS Brasil y así poder analizar el papel del profesional de Lenguas Extranjeras Aplicadas en Organizaciones no gubernamentales. La metodología investigativa cualitativa utilizada fue la observación participante moderada, aplicada en tres situaciones formales de recepción, las cuales tuvieron como herramientas la participación en las actividades cotidianas de la ONG; la observación de tres momentos de interacción; la descripción de las experiencias y registro de entrevistas informales con los agentes actuantes en estas acciones. Los resultados parciales demuestran que la intercomprensión junto a otros instrumentos lingüísticos, son herramientas comunicativas aplicables a la recepción y la integración de migrantes y refugiados. De esta manera, este trabajo puede aportar una reflexión sobre la comunicación para todos y todas que directa o indirectamente tratan con la mediación lingüística en contextos migratorios.

**Palabras claves:** Intercomprensión, Migración, Refugiados, Recepción, Mediación.

## **LISTA DE GRÁFICOS**

**Gráfico 1-** Famílias que ingressaram no projeto até fevereiro de 2020.....43

**Gráfico 2-** Perfil Sociodemográfico dos acolhidos pelas Aldeias SOS 2020.....44

## LISTA DE TABELAS

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabela 1-</b> Ordenamento da fronteira em números..... | 39 |
|---|----|

## **LISTA DE QUADROS**

|  |    |
|--|----|
| <b>Quadro 1-</b> Ordenamento de fronteira: Estruturas e atividades principais..... | 39 |
| <b>Quadro 2-</b> Ações de acolhimento realizadas nos 13 abrigos.....               | 40 |
| <b>Quadro 3-</b> Análise da situação 1.....  | 50 |
| <b>Quadro 4-</b> Análise da situação 2.....  | 55 |
| <b>Quadro 5-</b> Análise da situação 3.....  | 58 |

## Sumário

|   |           |
|---|-----------|
| <b>INTRODUÇÃO.....</b>  | <b>13</b> |
| <b>CAPÍTULO 1: METODOLOGIA.....</b>   | <b>16</b> |
| 1.1 Metodologia de Observação.....  | 16        |
| 1.1.1 Metodologia participante moderada .....   | 17        |
| 1.1.2 Etapas de realização da coleta de dados.....  | 18        |
| <b>CAPÍTULO 2: FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....</b>   | <b>20</b> |
| 2.1 Mediação e acolhimento no contexto comunicativo.....  | 22        |
| 2.1.1 Tradução e Interpretação como ferramentas de Mediação Intercultural .....   | 25        |
| 2.2 A Intercompreensão na acolhida de migrantes.....  | 26        |
| 2.2.1 “Code Switching” e “Body Language” na comunicação e mediação.....   | 29        |
| <b>CAPÍTULO 3: PARA ALÉM DAS FRONTEIRAS TERRITORIAIS: Migrações do século XXI.....</b>  | <b>31</b> |
| 3.1 Migrações: conceitos e contextos.....   | 31        |
| 3.1.1 Migração Interna e Externa.....   | 33        |
| 3.1.2 Migração Ordenada, Facilitada, Forçada, Irregular e Laboral.....  | 34        |
| 3.2 Migrações fronteiriças para o Brasil: O contexto venezuelano.....   | 34        |
| 3.2.1 O contexto venezuelano.....   | 35        |
| <b>CAPÍTULO 4: A ACOLHIDA DAS COMUNIDADES VENEZUELANAS EM JOÃO PESSOA: Integrando contextos, línguas e culturas na Paraíba.....</b> | <b>38</b> |
| 4.1 OPERAÇÃO ACOLHIDA.....  | 38        |
| 4.1.1 Ordenamento da fronteira.....   | 40        |
| 4.1.2 Acolhimento.....  | 42        |
| 4.1.3 Interiorização.....   | 43        |
| <b>CAPÍTULO 5: APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....</b>  | <b>46</b> |
| 5.1 Perfil da comunidade migrante na Aldeia SOS.....  | 46        |
| 5.2 Instituições de acolhimento.....  | 47        |
| 5.2.1 Aldeias Infantis SOS Brasil.....  | 48        |
| 5.2.2 Interiorização e acolhimento na Aldeias Infantis SOS.....   | 49        |
| 5.2.3 O projeto “MOBILANG” e a atuação na ONG Aldeias Infantis SOS.....   | 50        |
| 5.3 Situações de análise.....   | 51        |

|   |           |
|---|-----------|
| 5.3.1 Situação um: Curso promovido pelo SENAI de Instrutor Hidráulico para a comunidade venezuelana em João pessoa, Paraíba                         | 51        |
| 5.3.2 Situação dois: Acompanhamento linguístico ao Projeto Sonhar (Preparando Vidas)  | 55        |
| 5.3.3 Situação Três: Mediação Linguística no processo de acolhimento das comunidades venezuelanas pela ONG Aldeias Infantis SOS: Situações oficiais | 59        |
| 5.3.4 O papel do profissional LEA-NI enquanto atuante em Organizações Não-Governamentais .....  | 62        |
| <b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>   | <b>64</b> |
| <b>REFERÊNCIAS .....</b>  | <b>67</b> |

## INTRODUÇÃO

Os fluxos migratórios são fenômenos mundiais presentes nas sociedades de forma intrínseca, e estes deslocamentos vêm sendo estudados sob óticas e abordagens diferenciadas. Tais ações têm sido cada vez mais comentadas no cenário das políticas e ações integrativas a nível internacional. Um dos mais recentes e significativos movimentos migratórios tem acontecido na Venezuela. Este país vem enfrentando, desde 2013, uma crise política, social e econômica, que estimulou milhares de cidadãos e cidadãs a saírem de seu país e procurarem refúgio em países vizinhos, incluindo o Brasil, para despistarem a miséria e a criminalidade.

No caso específico do Brasil, os(as) imigrantes venezuelanos(as) chegam ao território após transpassarem a fronteira existente com a Venezuela, localizada em Roraima (RR). A crescente demanda por abrigo e acolhimento fez com que o Governo Federal e o ACNUR (Agência da ONU para refugiados), em parceria à organismos e colaboradores da sociedade civil, pensassem em medidas de acolhimento e integração dessas comunidades migrantes. Na Paraíba, no caso de João Pessoa, a ONG Aldeias SOS é uma das instituições que colaboram com o desenvolvimento do projeto Brasil sem Fronteiras, iniciativas que acolhem, abrigam e integram essas pessoas sob status de refúgio.

O trabalho em questão, intitulado “A intercompreensão como ferramenta de auxílio aos agentes não-governamentais na Paraíba: compreender para mediar”, surgiu, primeiramente, de minhas experiências adquiridas no exterior, onde vivenciei estar envolta à um nova língua e cultura, ser uma estudante migrante em um país europeu e adentrar em um ambiente universitário multilíngue e multicultural. Essa experiência despertou meu interesse em analisar mais a fundo as interações interculturais e linguísticas no contexto migratório. Posteriormente a essas experiências, iniciei, em 2019, minha participação como estagiária do projeto de extensão *MOBILANG UFPB - Cidadania e plurilinguismo na Paraíba*, sob a orientação da professora Angela Erazo Munoz. O projeto tem por objetivo promover ações e atividades favoráveis à aplicação do plurilinguismo (enquanto vivência em outras culturas e línguas) e fornecer um auxílio às comunidades imigrantes que em João Pessoa chegam, por meio de acompanhamentos linguísticos (tradução, interpretação,

mediação e atendimento), sendo tais ações possíveis facilitadoras para o contato entre os agentes de acolhimento e as comunidades migrantes.

Desse modo, o objetivo geral deste trabalho se configura em estudar e analisar a intercompreensão e outras ferramentas linguísticas como instrumentos de comunicação facilitadores no processo de acolhimento e integração da população migrante e refugiada na Paraíba. Como objetivos específicos, destacam-se participar, observar e descrever, dentre esses momentos, três situações de interação entre agentes da ONG Aldeias SOS e as comunidades venezuelanas, para, assim, compreender o papel do profissional LEA-NI como atuante em instituições semelhantes.

A metodologia utilizada nesta monografia foi a investigativa qualitativa, utilizando a observação participante moderada, como principal instrumento de pesquisa, seguindo as etapas de utilização de tal ferramenta, propostas pelo autor James Spradley (1980). Assim, escolhemos como objeto de observação e análise três situações de acolhimento descritas e analisadas no sexto capítulo deste trabalho. A primeira situação se deu na participação no Curso de Instalador Hidráulico promovido pelo SENAI e direcionado aos venezuelanos e venezuelanas em João Pessoa; em seguida, a observação do primeiro encontro do Projeto Sonhar (Preparando Vidas) para os recém-chegados à SOS Aldeias; e, por último, a imersão nas situações oficiais de atendimento na ONG.

Para o desenvolvimento da pesquisa apresentada no decorrer deste TCC, três questões norteadoras foram aplicadas. Primeiramente, em um contexto de acolhimento, como o realizado entre os agentes paraibanos e as comunidades venezuelanas, “de que maneira a comunicação se constituiria?”; secundamente, “quais seriam as dificuldades comunicativas relevantes nesse contexto?”; e, por fim, “quais estratégias de comunicação poderiam emergir dessas situações?”.

Dessa forma, para responder aos questionamentos levantados, este trabalho articula-se em seis seções. O primeiro capítulo aborda as questões metodológicas. Em seguida, a fundamentação teórica será abordada em uma segunda parte, contendo os conceitos-base do trabalho. Logo após, alguns tipos de migração são apresentados, assim como o contexto venezuelano, constituindo o capítulo 3. Na quarta parte, as ações de acolhimento no Brasil são explanadas. Posteriormente, na seção cinco, encontram-se a apresentação, análise e discussão dos resultados, e, por fim, na última parte, estão as considerações finais.



Assim, a relevância deste trabalho reside em apresentar novas alternativas que podem vir a contribuir para a melhoria das ações e práticas de acolhimento e integração das comunidades migrantes e refugiadas, assim como facilitar as interações comunicativas entre esses dois entes. Já para o curso de Línguas Estrangeiras Aplicadas às Negociações Internacionais, esta monografia contribuirá para abrir os horizontes de atuação profissional dos negociadores internacionais como profissionais atuantes em organizações não-governamentais.

## CAPÍTULO 1: METODOLOGIA

Antes de abordar as questões metodológicas desta pesquisa, gostaríamos de realçar que a metodologia exposta neste capítulo, apesar de ter sido espelhada em uma base teórica sólida, foi também readequada devido ao tempo de desenvolvimento da pesquisa, à disponibilidade dos agentes e das comunidades venezuelanas, às questões administrativas envolvidas à coleta de dados e às possibilidades de intervenção e observação das situações de análise. Essas adaptações serão explicadas no decorrer desta seção para demonstrar que a metodologia aplicada pode ser maleável e adaptada sem que haja alteração dos objetivos principais do trabalho.

Ao adentrarmos no universo das relações interpessoais e interculturais, torna-se imprescindível considerar os diferentes contextos e públicos. Dessa maneira, empregando a metodologia investigativa qualitativa. O instrumento utilizado para viabilizar tal técnica foi a observação participante moderada, salientando que a pesquisadora esteve exposta às situações que aqui são descritas e analisadas, imergindo nas vivências entre os agentes e as comunidades observadas, incluindo as atividades de mediação, as quais serviram de apoio às análises sobre o profissional LEA e sua atuação em instituições não-governamentais.

### 1.1 Metodologia de Observação

Dando continuidade à metodologia acima mencionada, para Marcos Antônio da Silva (2013, p. 413 ), “a observação constitui o principal modo de contatar o real, a forma de se situar, se orientar e perceber o outro, se autoconhecer e de como emitir conhecimento sobre tudo o que compõe o mundo material e o das ideias”. No intuito de esclarecer os procedimentos envolvidos à metodologia de observação, Spradley (1980, p. 54), define dois propósitos principais para o observador participante: “O observador participante adentra em uma situação social com dois propósitos: (1) participar de atividades apropriadas à situação e (2) para observar as atividades, pessoas e aspectos físicos da situação.”<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> As traduções desta pesquisa dos pares linguísticos espanhol/português, francês/português e inglês/português, são de minha autoria, salvo aquelas assinaladas com a autoria de outro tradutor. No original: “The participant observer comes to a social situation with two purposes: (1) to engage in activities appropriate to the situation and (2) to observe the activities, people and physical aspects of the situation.”

Marilda Fernandes Danna (2011, p. 15), em sua obra intitulada *Aprendendo a observar*, discorre sobre a observação sistemática e objetiva, definindo-a da seguinte maneira: “entendemos que a observação é *sistemática* pelo fato de ser planejada e conduzida em função de um objetivo anteriormente definido.”

Nesse sentido, para experienciar a vivência direta com o contexto de acolhimento das comunidades imigrantes venezuelanas em João Pessoa, Paraíba, realizamos, inicialmente, um primeiro contato com a ONG Aldeias SOS, uma das instituições civis responsáveis pela promoção das ações e atividades de acolhida, solicitando, posteriormente, reconhecimento da pesquisa pelo Comitê de Ética com a submissão do projeto na Plataforma Brasil. Em seguida, requisitamos o aval legal dos dirigentes da instituição escolhida para a participação nas situações formais de atendimento e ações de integração.

Considerando os conceitos até aqui apresentados, seguindo as diretrizes de James Spradley (1980), a metodologia participante moderada é a estrutura que mais se encaixou dentro dos objetivos de análise, ressaltando que, tal instrumento viabilizou a cooperação direta entre pesquisadora, agentes e comunidades imigrantes venezuelanas.

#### 1.1.1 Metodologia participante moderada

Retomando de forma mais detalhada as etapas de coleta de dados pela observação participante moderada, Spradley (1980) fomentou um plano de trabalho baseado em três pilares principais: observação inicial, observação com participação moderada e reflexão sobre as situações vivenciadas.

Tais processos foram implementados na pesquisa das situações decorrentes da temática escolhida, onde, inicialmente, foi realizada uma observação de forma genérica, seguida de uma observação mais focada e descritiva para, assim, poder coletar os dados que serão mostrados nos capítulos seguintes.

Nesse sentido, considerando o plano de análise e observação proposto por Spradley (1980), o processo de coleta de dados iniciou-se através do chamado “Grand Tour Observations”. Tal método caracteriza-se pela descrição dos espaços, atores e atividades, aos quais pesquisador e objetos de estudo estão expostos. No capítulo cinco, esses elementos serão desenvolvidos e descritos para cada tipo de situação selecionada.

### 1.1.2 Etapas de realização da coleta de dados

Como parte da metodologia participante moderada, primeiramente, foi praticada a observação mais genérica da situação, a fim de familiarizar a pesquisadora à realidade a ser examinada. Em seguida, houve a produção de notas descritivas a respeito das vivências cotidianas de mediação e diálogo entre os agentes acolhedores e as comunidades venezuelanas acolhidas.

A primeira etapa da coleta de dados baseou-se na participação e observação em três situações cotidianas durante o processo de acolhimento dos venezuelanos e venezuelanas. A primeira tratou-se do curso promovido pelo SENAI de Instalador Hidráulico para a comunidade venezuelana em João Pessoa. A segunda situação se referiu ao acompanhamento no primeiro encontro do Projeto Sonhar (Preparando Vidas). O terceiro momento deu-se através da imersão nos momentos oficiais de atendimento na ONG.

A princípio, a pesquisadora acompanhou os atendimentos diários realizados pelos agentes aos imigrantes venezuelanos. No segundo momento, atuou como mediadora e observou a realização do Curso de Instalador Hidráulico promovido pelo SENAI, destinado ao público em destaque. Por fim, intermediou e colaborou para a realização do primeiro encontro do Projeto Sonhar (Preparando Vidas) com os recém-chegados na ONG. Tal encontro teve como objetivo abordar como funciona o mercado de trabalho na capital paraibana.

Posteriormente, a proposta de coleta de dados firmou-se em exemplificar através da técnica de entrevistas estruturadas, a partir de questões levantadas na participação e observação das três situações acima citadas. Para De Britto e Feres (2011, p. 241), “a entrevista pode desempenhar um papel vital para um trabalho científico se combinada com outros métodos de coleta de dados, intuições e percepções provindas dela, podem melhorar a qualidade de um levantamento e de sua interpretação.”

Para a realização das entrevistas estruturadas, foi utilizado como material de auxílio um questionário contendo as perguntas surgidas das vivências experienciadas. O teor das questões foi de cunho linguístico, cultural e administrativo, abrangendo as temáticas abordadas no decorrer deste projeto. Dessa maneira, vale reforçar o conceito deste tipo de metodologia. Para De Britto e Feres (2011):

No caso da entrevista estruturada, ou formalizada, se desenvolve a partir de uma relação fixa de perguntas, cuja ordem e redação permanecem invariáveis para todos os entrevistados que geralmente, são em grande número. Por possibilitar o tratamento quantitativo dos dados, este tipo de entrevista torna-se o mais adequado para o desenvolvimento de levantamentos sociais (p. 240).

As entrevistas estruturadas como instrumento de coleta de dados foram modificadas e substituídas por entrevistas informais, que consistem em levar as interações a situações mais próximas de uma conversa. Esse tipo de entrevistas caracteriza-se por ser mais aberto e distingue-se de uma conversação porque tem como objetivo a coleta de dados. Essa ferramenta é recomendada “nos estudos exploratórios que visam a abordar realidades pouco conhecidas pelo pesquisador, ou então oferecer visão aproximativa do problema pesquisado” (DE BRITTO e FERES, 2011, p. 240).

Cabe salientar que todas as entrevistas informais e interações estiveram previamente autorizadas pelos agentes da ONG escolhida. A escolha pela técnica de observação e as entrevistas informais se deu pelos cuidados éticos envolvidos e devido a certas barreiras administrativas. Portanto, devido ao tempo necessário para obter todas as autorizações dos diversos órgãos envolvidos e ao curto espaço de tempo disponível para a realização do trabalho de recolhimento das informações de análise, aderimos a esse tipo de entrevistas, centrando nosso foco na interação e na comunicação cotidiana com os agentes no desenvolvimento das suas atividades.

## CAPÍTULO 2: FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para dar início às análises propostas para este trabalho, faz-se necessário apresentar e explanar conceitos base para o desenvolvimento da pesquisa contida neste TCC. Serão introduzidas ideias sobre mediação, língua, cultura, migração, acolhimento, tradução, interpretação, intercompreensão, “Body language” e “Code-switching”. No decorrer deste capítulo, estes conceitos serão explicados e, durante o desenvolvimento do trabalho, serão aplicados.

Deslocar-se é uma ação que faz parte da trajetória das pessoas de maneira frequente de acordo com as mudanças sociais e econômicas. Tais ações se intensificaram e criaram seus próprios fluxos e motivações. O ato de migrar está enraizado nas dinâmicas dos corpos sociais; de igual modo, as migrações (conjunto de movimentos contínuos de circulação de indivíduos) vêm sendo reconhecidas como fenômenos naturais e intrínsecos nas sociedades.

Assim, Gorovitz (2017) aponta:

Se é verdade que as pessoas sempre circularam, hoje os fluxos populacionais se estendem para muito além do fenômeno conhecido como “migrações internacionais.” A história do mundo é tecida pelas partidas, às vezes sob pressão, pelas chegadas em local desconhecido e pelo ultrapassar de limites e fronteiras, incluindo aqueles que nem sempre são visíveis (GOROVITZ, 2017 p. 6).

De acordo com a autora, as migrações são uma realidade estruturada, na qual as pessoas se encontram em situações de instabilidade e de transição, dando lugar a fenômenos cada vez mais diversos e complexos conforme suas origens e motivações.

É sob essa perspectiva que este projeto se desenvolveu, no reconhecimento dos movimentos populacionais e suas particularidades, nas implicações envoltas na intensificação desses fluxos migratórios e, além de tudo, na constatação das problemáticas além da mudança territorial. O crescente deslocamento de comunidades ao redor dos espaços sociais é uma questão que requer observação, pois é através de tais ações que compreendemos as interações humanas.

Assim, segundo tal perspectiva, Gorovitz (2017, p. 8) afirma que “esses diferentes movimentos de população, do exterior para o interior do país e vice-versa, traduzem-se por diversas formas de plurilinguismo cujos efeitos linguísticos, sociais e culturais devem ser analisados.”

Desse modo, antes de abordar os conceitos mais relativos à linguagem, faz-se necessário compreender o que se entende por língua dentro do contexto comunicativo. Para isso, Preti (1997) discorre caracterizando este fenômeno da seguinte maneira:

“A língua funciona como um elemento de interação entre indivíduo e a sociedade em que ele atua. É através dela que a realidade se transforma em *signos*, pela associação de significantes sonoros e significados arbitrários, com os quais se processa a comunicação linguística” (PRETI, 1997 p.11).

A Língua é entendida por Preti (1997) como manifestação da vida em sociedade. Assim como, compreende que a língua e suas manifestações variam de acordo com a situação geográfica, social e econômica, sendo estes, conceitos relevantes em situações de mediação linguística e intercultural, semelhantes as discutidas durante o desenvolvimento deste trabalho.

Entendendo a língua como manifestação da vida em sociedade, vale salientar que, dentro desses códigos, há uma identidade e cultura próprias a cada corpo social, o que também deve ser valorizado, percebido e respeitado por aqueles que lidam diretamente com o acolhimento e a integração de comunidades migrantes e refugiadas. Nesse sentido, para poder ter uma compreensão sobre os conceitos de identidade e cultura, escolhemos trabalhar com as definições de Marcos Bagno (2017), linguista e pesquisador no campo das políticas sociolinguísticas. Em seu mais recente livro *Dicionário crítico da Sociolinguística*, traz importantes discussões e conceitos sobre o que se entende por cultura e identidade.

“Tal como empregado na sociolinguística, na antropologia e em áreas afins, o termo cultura se refere a um conjunto de práticas cotidianas e de crenças, ideias e valores a elas associadas e que caracterizam um grupo social ou comunidade em particular” (BAGNO, 2017, p. 76).

Sob o mesmo ponto de vista, a cultura está estreitamente associada aos costumes e rotinas de um corpo social em particular. Dessa forma, é evidente a importância desse fenômeno nas ações de acolhimento de migrantes e refugiados.

Mantendo a linha de raciocínio de Marcos Bagno (2017, p. 199), o termo identidade “é a representação social que o indivíduo constrói acerca de seus grupos de pertencimento e de referência, de maneira que se sinta incluído em certas comunidades e excluído de outras”. Dando relevância aos conceitos apresentados até aqui, consideramos importante frisar que, para um agente social, esses termos devem

ser empregados e trabalhados diariamente, para contribuir na construção, edificação e consolidação de um diálogo adequado no campo das mediações.

De mesmo modo, para Garcia (2017, p. 68), “trabalhar com migração requer esse olhar mais empático às pessoas que chegam de outros países, não apenas os imigrantes, mas também os apátridos, refugiados e solicitantes de refúgio.”

Apesar de todas as discussões envoltas sobre o papel dos agentes de acolhimento no momento de contato com as comunidades receptivas, é o migrante quem, geralmente, tem o dever implícito de se integrar à língua e à cultura do país de acolhimento. Considerando os diversos motivos e tipos de migração, observa-se que, na fase inicial do acolhimento dessa população, podem ocorrer diversas situações.

Como por exemplo, muitas vezes nem a comunidade, nem os agentes têm um bom nível de conhecimento linguístico e cultural um para com o outro, comprometendo, assim, as garantias e os direitos da população em questão. Assim, levando como principais motivações as experiências vivenciadas através do projeto de extensão “MOBILANG” e outras experiências pessoais no estrangeiro, percebe-se, assim, que são nos contatos iniciais que emergem dificuldades comunicativas e de negociação, que podem influenciar positiva ou negativamente no avanço do acolhimento e integração dessas comunidades. No caso das comunidades venezuelanas ou dos migrantes hispano falantes, podemos dizer que o português e o espanhol são línguas românicas<sup>2</sup>, pertencendo à mesma família linguística. Por isso, o potencial uso da intercompreensão no âmbito da mediação poderia contribuir inicialmente nesses primeiros contatos e possibilitaria ainda aprimorar os processos de negociação.

Na próxima seção deste trabalho, contextualizaremos como a mediação e o acolhimento podem emergir na comunicação. Assim, traremos os conceitos dessas práticas, a fim de reconhecer o valor desses instrumentos para o desenvolvimento deste TCC.

## 2.1 Mediação e acolhimento no contexto comunicativo

---

<sup>2</sup> As línguas românicas são aquelas derivadas do latim, podemos identificar cinco línguas de ampla difusão (hipercentrais) com estas características: o Português, o Espanhol, o Italiano, o Francês e o Romeno. Lembrando que existem muitas outras línguas românicas de menos difusão consideradas línguas minorizadas como o galego, catalão, occitano, sardo na Europa e no Brasil o talian e o veneto. Disponível em: <http://www.gamati.com/2018/08/13/conheca-as-cinco-linguas-romanicas-derivadas-do-latim/>. Acesso em: 10 de jan. 2020.



Partindo do pressuposto principal deste trabalho quanto às interações humanas em contextos migratórios, cabe salientar a importância em apresentar nesta subseção alguns instrumentos utilizados para estabelecer e auxiliar esses contatos existentes. Reafirma-se, portanto, que um dos objetivos é discorrer sobre o papel dos instrumentos comunicativos como ferramentas de auxílio ao diálogo entre agentes e comunidades imigrantes. Vale descrever as características desses métodos dentro de um contexto específico, o da mediação.

Para iniciarmos a discussão dentro desta subseção, cabe salientar aqui o conceito do que é entendido por comunicação. A organização não-governamental espanhola ACCEM (2009), desenvolveu um guia de mediação intercultural, onde caracteriza a comunicação como

“Comunicação é um processo de inter-relação entre duas (ou mais) pessoas, onde a pessoa que emite (EMISSOR/A) transmite uma informação (MENSAGEM) em um registro definido (CÓDIGO) para outra pessoa ou grupo (RECEPTOR/A), a qual traduz e entende a informação recebida (DECODIFICA) e responde por sua vez à mensagem (RETROALIMENTAÇÃO). E tudo isso se realiza através de um meio (CANAL DE COMUNICAÇÃO) e em um contexto determinado. (ACCEN, 2009, p. 10)<sup>32</sup>,”

De acordo com a ONG, a comunicação dá-se por diferentes modos, e, para que haja o êxito nas trocas de mensagens, é importante compreender as barreiras que podem dificultar o intercâmbio de códigos, de mesmo modo, observar as práticas que o facilitem. Levando como norte o contexto comunicativo no qual diálogos e situações surgem, sendo a comunicação um dos meios na qual a mediação se constitui, damos seguimento aos conceitos que aqui aparecem. O mesmo guia (2009, p. 7) propõe a mediação como

“É a ação de intervir entre duas partes quando estas não são capazes de entrar em acordo porque entre elas existem, além de um conflito concreto, receios, desconfianças, diferenças, que não permitem uma abordagem para a comunicação e para chegarem em um consenso.”<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Texto original: “Un proceso de interrelación entre dos (o más) personas en donde la persona que emite (EMISOR/A), transmite una información (MENSAJE) en un registro definido (Código), hacia otra persona o grupo (RECEPTOR/A), la cual traduce y entiende la información recibida (DECODIFICA), y responde a su vez al mensaje (RETROALIMENTACIÓN). Y todo ello se realiza a través de un medio (CANAL DE COMUNICACIÓN), y en un contexto determinado (ACCEN, 2009, p. 10).”

<sup>3</sup> Texto Original: “Es la acción de intervenir entre dos partes cuando éstas no consiguen ponerse de acuerdo porque entre ellas existen, además de un conflicto concreto, recelos, desconfianzas, diferencias que no permiten que se de un acercamiento para comunicarse y llegar a un encuentro.”

Assim, compreende-se a mediação como uma ferramenta comunicativa, não somente como auxílio à resolução de divergências. Nesse sentido, Fernanda Garcia (2019, p. 54) também caracteriza o mediador como “agente de um processo cujo objetivo não abarca necessariamente uma redução de conflitos.”

De igual modo, sendo a mediação o espaço onde os processos comunicativos ocorrem, é importante introduzirmos mais alguns conceitos-chave que podem ser utilizados nesses momentos. Ao tratarmos do contexto migratório, falar em acolher, assim como práticas de acolhimento, é necessário. De acordo com o Novo Dicionário Aurélio,

ACOLHIMENTO é o ato ou efeito de acolher, recepção. Atenção, consideração. Refúgio, abrigo, agasalho. ACOLHER significa dar agasalho ou acolhida a; hospedar. Atender; receber. Dar crédito a dar ouvidos a. admitir, aceitar. Tomar em consideração. Agasalhar-se, hospedar-se. Abrigar-se, recolher-se (DE HOLANDA, 2004, p. 27).

Entendemos que o acolhimento está na mediação no momento de recepção, de interação social entre as partes envolvidas. Porém, esse ato vai além de receber; o acolhimento dentro da mediação ocorre por meio de práticas que promovem a manutenção dos direitos humanos básicos. Ressaltando que, no contexto das migrações, as práticas de acolhimento são realizadas em conjunto com ações de integração que permitem que os migrantes sejam inseridos socialmente.

Contudo, ao se tratar de um contexto multilíngue e multicultural, o cenário das migrações necessita reconhecer a diversidade das culturas e, acima de tudo, das especificidades das identidades migrantes. Para tanto, variantes da mediação acima mencionada surgiram sob a motivação da pluralidade sociocultural. A mediação intercultural foi então pensada. A esse respeito, Gimenez (1997) pontua

“A mediação intercultural- ou mediação social em contextos pluriétnicos ou multiculturais, como uma modalidade de intervenção de terceiros em situações sociais de multiculturalismo significativo, orientada para alcançar o reconhecimento do outro e a abordagem das partes, a comunicação e compreensão mútua, o aprendizado e desenvolvimento da convivência, resolução de conflitos e da adequação institucional, entre atores sociais ou institucionais, etnoculturalmente diferenciados.”(GIMENEZ, 1997, p. 142)<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Texto Original: “La Mediación Intercultural - o mediación social en contextos pluriétnicos o multiculturales - como una modalidad de intervención de terceras partes, en y sobre situaciones sociales de multiculturalidad significativa, orientada hacia la consecución del reconocimiento del Otro y el acercamiento de las partes, la comunicación y comprensión mutua, el aprendizaje y desarrollo de la convivencia, la regulación de conflictos y de la adecuación institucional, entre actores sociales o institucionales etnoculturalmente diferenciados (GIMENEZ, 1997, p. 142).”

Romero Gimenez (1997) pontua características da mediação intercultural, ressaltando o contexto multicultural de funcionalidade desse método. A relevância de tal instrumento para o contexto das interações no universo das migrações é, por si só, demonstrado no decorrer dessa seção. Apesar de introduzirmos conceitos voltados para a resolução de conflitos, vale reforçar também a aplicabilidade de tais práticas no contexto comunicativo, como mencionado por Fernanda Garcia (2019) e citado anteriormente.

### 2.1.1 Tradução e Interpretação como ferramentas de Mediação Intercultural

Para dar continuidade às discussões propostas nesta seção, pensar em estratégias que proporcionem o recebimento, a interação, a troca e a mediação dentro do contexto comunicativo se fazem relevantes para a construção de ações que podem facilitar o diálogo entre diferentes entes; no caso específico deste trabalho, os agentes institucionais e as comunidades imigrantes venezuelanas.

Considerando a realidade multicultural e multilíngue previamente apresentada, vale ressaltar dois instrumentos que podem ser utilizados no momento da interação mediador-partes beneficiárias. São elas a tradução e a interpretação. Entendendo o papel do facilitador em questão como o agente que conecta diferentes espaços, realidades e culturas, a utilização desses dois recursos pode ser relevante no momento de interação social intercultural.

Desse modo, Garcia (2019) caracteriza Tradução e Interpretação das seguintes formas:

O ramo da interpretação dentro dos Estudos da Tradução é tradicionalmente entendido como a tradução falada em contraste com a tradução escrita e, portanto, apresenta características e desafios distintos. Enquanto a tradução escrita parte de um texto pronto, entregue por completo para o tradutor, a interpretação é momentânea (p. 33).

Fernanda Garcia aponta ainda a importância em se analisar o discurso das partes presentes nos momentos de acolhimento e diálogo, partindo do pressuposto de que a produção de códigos linguísticos permite também a expressão da identidade. E para os entes que lidam com as realidades citadas compreender a identidade dos

---

corpos sociais deve ser um dos objetivos no momento da comunicação para com os diferentes corpos sociais.

Enfatizar as diferenças entre a tradução e a interpretação é imprescindível para continuar as discussões aqui propostas. Para Arrojo (2007, p. 12), a tradução caracteriza-se pelo “transporte de significados entre língua A e língua B”, sendo o texto original “um objeto estável, transportável”. A autora entende o papel do tradutor como “o encarregado do transporte dessa carga de significados”. Já para Pagura (2015, p. 1), “a tradução é conversão de um texto escrito em uma língua, denominada língua de partida, para uma língua de chegada”. Mas, traduzir não se limita em transferir códigos linguísticos de uma língua à outra, para Bassnet (2003, p. 9), o processo tradutório é percebido como “um processo de negociação entre textos e entre culturas”.

Garcia (2019) afirma ainda sobre a interpretação:

O ramo da interpretação dentro dos Estudos da Tradução é tradicionalmente entendido como a tradução falada em contraste com a tradução escrita e, portanto, apresenta características e desafios distintos. Enquanto a tradução escrita parte de um texto pronto, entregue por completo para o tradutor, a interpretação é momentânea. Seja qual for a modalidade da interpretação (simultânea de cabine, consecutiva, sussurrada, ou a comunitária), o intérprete trabalha com a produção do discurso em tempo real, a partir de uma mensagem efêmera (p. 33).

Entendendo a interpretação como a tradução oral de códigos linguísticos, o papel do intérprete pode ser conceituado como o interlocutor dessas mensagens, aquele que coordena as interações comunicativas existentes.

Durante o desenvolvimento deste trabalho, ilustraremos o uso desses instrumentos nas situações de mediação vivenciadas pela pesquisadora, em conjunto às comunidades imigrantes venezuelanas, durante o período de imersão à realidade da ONG Aldeias SOS, a fim de, demonstrar o potencial uso dessas ferramentas linguísticas como auxiliadoras às ações de acolhimento e integração dos cidadãos em questão.

## 2.2 A Intercompreensão na acolhida de migrantes

Assim como comentamos anteriormente, tendo em conta a familiaridade linguística presente entre as comunidades lusófonas e hispano falantes,

consideramos interessante estudar o termo intercompreensão (IC), como uma forma de comunicação que poderia contribuir para salientar dificuldades comunicativas e contribuir para as ações de tais agentes. Apesar de ser uma prática comunicativa muito antiga, a IC estrutura-se a partir dos anos 1990 como prática educacional plurilíngue, sendo desenvolvida como didática de ensino.

Segundo Escudé e Del Olmo (2019, p. 11), “a palavra 'intercompreensão' foi cunhada em 1913 pelo linguista francês Jules Ronjat”. De acordo com esses autores, “esse termo significa: dois interlocutores se encontram, cada um falando ou escrevendo sua própria língua e se esforçando para entender a língua do outro”. Ainda sob a perspectiva de Escudé e Del Olmo (2019, p. 12), a IC como estratégia de comunicação “pode ser bem-sucedida, desde que os interlocutores adotem algumas estratégias e desenvolvam certas competências [...]”.

A ideia de intercompreensão sob a perspectiva comunicativa, no caso deste trabalho, onde abordamos a língua portuguesa e a língua espanhola (ambas línguas românicas), pode ser potencializada aproveitando a proximidade linguística como um fator chave para facilitar o contato, assim como o desenvolvimento de situações de comunicação bilíngue ou plurilíngue. Sob tal perspectiva, Ronjat (1913) fomentou dois estudos. No primeiro, acerca do desenvolvimento da linguagem observada em uma criança bilíngue, o autor explicava os benefícios intelectuais de tais práticas a partir da experiência de seu filho. No segundo estudo, intitulado a “Syntaxe do provençal moderno”, expôs que, do Mediterrâneo até os Alpes, os dialetos occitanos (gascão, languedociano, provençal marítimo e provençal alpino) e os dialetos franco-provençais formavam um *continnum* que permitia a intercompreensão, assim como as interações linguísticas entre povos de realidades, culturas e línguas diferentes.

Essas análises demonstram que a IC surgiu em contextos comunicativos em que trocas de códigos linguísticos eram necessárias por questões de sobrevivência ou até mesmo mercantis. Os estudos de Jules Ronjat (1913) permitiram evidenciar que, mesmo sem qualquer formação acadêmica, diferentes pessoas utilizavam a intercompreensão no dia a dia.

Para Doyé (2007, p. 7), “A intercompreensão é uma forma de comunicação, pela qual cada pessoa usa sua língua e entende a língua do(a) outro(a).”<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Texto original: “intercomprehension is a form of communication in which each person uses his or her own language and understand that of the other.”

Pela sua linha de raciocínio, Peter Doyé (2007) aponta que as principais vantagens dessa definição são o uso da comunicação oral e escrita, qualidades, segundo ele, indispensáveis para a clareza do diálogo. Além disso, para Degache e Garbarino (2016, p. 4), “No sentido amplo, o conceito é de fato usado para indicar uma necessidade de comunicação, esta da compreensão mútua, a qual, admitimos poder ser assegurada, se nos apegamos à comunicação linguística humana.”<sup>7</sup>

De acordo com Degache e Garbarino (2016), a IC, como didática no ensino de línguas estrangeiras, surgiu em meados dos anos 1990, dando prioridade às atividades envoltas à compreensão, diferindo, dessa maneira, das atividades de produção linguística. A importância foi dada ao repertório linguístico já existente, ou ainda, aos conhecimentos já adquiridos sobre uma dada língua.

Nesse sentido, a IC, além de uma ferramenta didática para o ensino e aprendizagem de línguas, é também uma ferramenta de comunicação, pois ela desenvolve a competência plurilíngue e pluricultural. Essa competência é definida pelo Quadro Comum Europeu de Referência para Línguas como “a habilidade de usar línguas para propósitos de comunicação e tomar parte em interação intercultural, onde uma pessoa vista como um agente social tem proficiência, de níveis variados, em diversas línguas e experiência de diversas culturas” (CONSELHO DA EUROPA, 2001, p. 168).

Nesse contexto, entendemos a intercompreensão como o “desenvolvimento de capacidade de co-construção de sentido no encontro entre línguas diferentes e de fazer uso pragmático dessa capacidade numa situação comunicativa concreta” (CAPUCHO, 2004, p. 86). Como mencionado anteriormente, para o êxito dessa estratégia, ferramentas auxiliares são aplicadas. Esses recursos serão discorridos no decorrer desta subseção, a fim de contextualizar de que maneira a IC pode se propagar quando utilizada.

Um primeiro conceito empregado é o de Interlíngua ou “Code-mixing”. Tal estratégia é entendida por Limão (2015, p. 145) como “uma notável capacidade de transição de uma língua à outra, garantindo, no entanto, ao falante uma competência comunicativa bilíngue e ao seu interlocutor um bom entendimento do enunciado”. O *Code-mixing* pode ser identificado na língua portuguesa e na língua espanhola através

---

<sup>7</sup> Texto original : “au sens large, le concept est en effet utilisé pour évoquer une nécessité de la communication, celle de la compréhension réciproque dont on admet qu'elle peut être assurée, si l'on s'en tient à la communication linguistique humaine [...]”

doportunhol, sendo caracterizado por Limão (2015, p. 146) como “comunicação imediata”.

Ademais, outra ferramenta de IC também utilizada em situações de comunicação é a adaptação/mediação do discurso, ou seja, mediante dificuldades de compreensão, o(a) interlocutor(a) busca maneiras de tornar a linguagem mais clara para o entendimento do(a) receptor(a). Seja através de sinônimos, repetição de palavras ou diferentes contextos, construindo, assim, canais para a interação linguística.

A intercompreensão vai além de falar a sua língua nativa e compreender a do outro. Como observado, essa didática permite-nos aplicar outros instrumentos linguísticos que possibilitem a comunicação entre diferentes comunidades.

Portanto, este trabalho é movido pela necessidade em discutir os conceitos de intercompreensão em línguas românicas como forma de comunicação plurilíngue e a importância dela como ação de acolhimento da população migrante. Nessa direção, propomos esse trabalho de observação sobre a comunicação e experiências dos agentes brasileiros no momento do acolhimento dos refugiados venezuelanos na Paraíba, mais especificamente na capital, João Pessoa.

### 2.2.1 Code Switching e Body Language na comunicação e mediação

Com o intuito de dar continuidade à contextualização sobre o uso de ferramentas comunicativas na mediação e acolhimento de imigrantes em status de vulnerabilidade, esta subseção tem por objetivo inserir mais duas ferramentas que podem ser aplicadas dentro da IC, enquanto auxílio às interações entre agentes não-governamentais e grupos sociais acolhidos. Tratam-se de Body language e Code switching. Para Jianxue Yin (2014):

“Body language” (linguagem corporal) é um sinal visual usado nas relações sociais entre pessoas, o que inclui movimentos, posturas e expressões faciais que comunicam emoções, atitudes e informações auxiliares. A linguagem corporal pode ser classificada como linguagem corporal simbólica e linguagem corporal fisiológica, de acordo com a sua propriedade [...].”<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Texto original: Body language is a visual signal used in people’s social intercourse which include movements, postures, and facial expressions that communicate emotions, attitudes and auxiliary information. Body language can be classified into symbolic body language and physiological body language according to its property [...] (YIN, 2014, p. 419).”

Segundo Yin, a linguagem corporal (*Body Language*) é usada nas relações sociais através de movimentos, expressões sociais, as quais auxiliam o(a) interlocutor(a) no momento da emissão de mensagens. Dessa maneira, o(a) receptor(a) pode compreender o contexto dos diálogos e interações que são construídos nas relações sociais.

Além disso, para Carlos D. Morisson (2017, p. 1), *Code-switching* é:

“[...] processo de mudança de um código linguístico (uma língua ou dialeto) para outro, dependendo do contexto social ou do cenário conversacional. Sociolinguistas, psicólogos sociais e pesquisadores de identidade estão interessados nas maneiras, pelas quais *code-switching* (troca de códigos), particularmente por membros de grupos étnicos minoritários, é usado para moldar e manter um senso de identidade e um senso de pertencimento a uma grande comunidade.”<sup>9</sup>

Morrison (2017) aponta que uma das razões de uso do *code-switching* é a de manter o sentimento de pertencimento à cultura e língua nativas, mediante a mudança de espaços, o que, segundo ele, desperta o interesse de estudiosos do campo da sociolinguística e da psicologia em estudarem tais fenômenos sociais e a utilização deles como recursos comunicativos.

Nas próximas seções deste trabalho, veremos de maneira prática o uso dessas ferramentas, ressaltando que a pesquisadora participou, observou e mediou três situações, as quais, ações de acolhimento e integração das comunidades imigrantes venezuelanas foram desenvolvidas. Desse modo, a percepção sobre as dinâmicas de uso desses instrumentos aparecerá de maneira mais clara.

---

<sup>9</sup> Texto original: [...] process of shifting from one linguistic code (a language or dialect) to another, depending on the social context or conversational setting. Sociolinguists, social psychologists, and identity researchers are interested in the ways in which code-switching, particularly by members of minority ethnic groups, is used to shape and maintain a sense of identity and a sense of belonging to a larger community (p. 1).



### **CAPÍTULO 3: PARA ALÉM DAS FRONTEIRAS TERRITORIAIS: Migrações do século XXI**

Este capítulo tem por objetivo dar sequência às discussões sobre os fluxos migratórios na atualidade. Para tal, traremos conceitos envolvidos aos movimentos dos corpos sociais e em como as dinâmicas migratórias vêm se modificando de acordo com as motivações das comunidades imigrantes.

Sobre tal fenômeno, Gorovitz (2017) afirma:

As causas das migrações contemporâneas são bem conhecidas, sejam elas materializadas como resultado de fenômenos políticos, climáticos, religiosos ou até mesmo da ausência de um futuro em um país. Por outro lado, suas consequências ainda são subestimadas e, sobretudo, mal geridas (p. 7).

Nesta seção, veremos os principais conceitos e contextos dos fenômenos migratórios atuais, frisando as diferentes tipologias e públicos, a fim de ilustrar a heterogeneidade e complexidade das migrações do século XXI.

#### **3.1 Migrações: conceitos e contextos**

Deslocar-se de seu lugar de origem sempre fez parte da história das sociedades, desde os primórdios – onde civilizações migravam em busca de condições favoráveis de subsistência, conquista de novas terras ou até mesmo por razões religiosas – até os dias atuais, pelas mais diversas motivações. Por exemplo, seja por conflitos políticos, crises econômicas ou oportunidades de crescimento profissional, as pessoas saem de seus países de origem e traçam uma nova jornada em espaços alheios.

Antes de destrincharmos a fundo o âmbito das migrações, retratado neste capítulo, faz-se necessário dar relevância a alguns conceitos básicos sobre a temática. De acordo com a Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948), idealizada pelas Nações Unidas (ONU), o ato de migrar é um direito universal. Em seu 13º artigo, evidencia que “todo ser humano tem direito à liberdade de locomoção e residência dentro das fronteiras de cada Estado. Todo ser humano tem o direito de deixar qualquer país, inclusive o próprio, e a este regressar.”

Castles e Miller (2004, p. 33), em sua obra intitulada “La era de la Migración”, caracterizam a migração como “uma ação coletiva, a qual origina mudança social e que afeta toda a sociedade, tanto nas áreas de saída, quanto nas de entrada”. Para os autores, “migrar é um processo que afeta todas as dimensões da existência social e que desenvolve uma complexa dinâmica própria”<sup>10</sup>.

De igual modo, para os autores mencionados, o surgimento das migrações internacionais é precursor para as transformações sociais, dado que a mobilidade humana é, muitas vezes, trajetória coletiva, onde grupos diversos trazem consigo suas identidades, linguagens, costumes e rotinas, remodelando tanto as sociedades de saída, quanto as sociedades de acolhida.

Vale ressaltar que o fenômeno migratório vai além de transpassar fronteiras territoriais. Os fluxos em questão trazem consigo importantes problemáticas acerca dos choques culturais, preconceito, adaptação à uma nova cultura, língua etc. É o que evidencia Fernanda Garcia (2019) neste fragmento:

O ato de migrar engloba questões muito mais profundas do que apenas mudar de lar. Os motivos pelos quais pessoas decidem migrar variam desde motivações pessoais até perseguições e guerras, na busca por liberdade. Porém, quando o migrante passa pela primeira etapa de sua mudança, ele é confrontado pelas dificuldades que seu novo lar impõe. Choques culturais, dificuldade de conseguir emprego, xenofobia, racismo, saudade, todos esses aspectos pesam nessa nova fase da vida. Somando a isso, ainda há o peso de uma nova língua e todas as implicações de não conseguir se expressar à primeira vista (2019, p. 67).

Neste parágrafo, Garcia discorre a respeito das motivações envolvidas no ato de migrar. A autora frisa a complexidade de tal fenômeno, indagando a presença de problemáticas além da mudança territorial. Garcia ressalta ainda as implicações enfrentadas por aqueles que buscam construir um novo capítulo de suas vidas distantes de tudo aquilo que lhes é familiar. A autora aponta o peso de se adaptar à uma nova cultura, língua e rotina.

Como comentamos nas seções anteriores, a chegada de novas comunidades aos espaços de destino, além de mudar a realidade social do local, também implica em mudanças linguísticas e culturais.

De igual maneira, Gorovitz (2017) afirma:

---

<sup>10</sup> Texto original: “La migración es una acción colectiva que se origina en el cambio social y que afecta toda a la sociedad, tanto en las áreas de salida, como en las de llegada.

Nesse contexto, os imigrantes devem se referir simultaneamente a duas comunidades regidas por normas culturais, sociais e linguísticas muitas vezes divergentes, até mesma antiéticas: a sociedade de origem e a sociedade de acolhimento. Há assim muitos níveis de transformação na construção dessas identidades transnacionais, em especial na relação entre práticas sociais e sistemas de poder que criam tipos de relações particulares constantemente colocados à prova (p. 8).

### 3.1.1 Migração Interna e Externa

Dando continuidade aos termos que aqui serão trabalhados, o Glossário sobre Migração (2009), proposto pela ONU, traz em sua estrutura dois importantes conceitos, dando assim, início às reflexões que permeiam o universo das migrações. O primeiro é a migração interna, entendida pela “circulação de pessoas de uma região do país para outra, com a finalidade ou o efeito de fixar nova residência. Este tipo de migração pode ser temporária ou permanente.” Em seguida, temos a migração externa ou internacional, que são “movimentos de pessoas que deixam os seus países de origem ou de residência habitual para se fixarem, permanente ou temporariamente, noutro país.”

Assim como as mobilidades humanas têm suas especificidades, com elas há o surgimento de grupos sociais distintos, a depender de sua localização espacial e se esses movimentos são de saída ou entrada em territórios alheios. A partir dessa premissa, compreende-se que todas as pessoas que saem de seus países de origem para estabelecer residência em outro espaço são chamadas de emigrantes (consequentemente, denominamos esse fenômeno como emigração). De igual modo, o movimento de chegada em um país, pátria, diferente àquele de origem, visando estabelecer residência temporária ou permanente, é conceituado imigração. Dessa maneira, imigrantes são os grupos sociais resultantes dessa mobilidade, sob a perspectiva do país receptor.

Na atualidade, o tema das migrações tem despertado discussões e inquietações, visto que o inventário apresentado pela Organização das Nações Unidas (2019)<sup>11</sup> aponta que a população de migrantes internacionais soma 272 milhões de pessoas, demonstrando um aumento significativo de 51 milhões desde 2010. Esses dados demonstram a importância em desenvolver ações e políticas que

---

<sup>11</sup>Disponível em: <https://nacoesunidas.org/estudo-da-onu-aponta-aumento-da-populacao-de-migrantes-internacionais/>.

facilitem experiências seguras, saudáveis e ordenadas para todos aqueles que, sob quaisquer motivações, deixem seus ambientes familiares.

Levando como norte esses dois conceitos aqui ilustrados, vale ressaltar que o Glossário sobre Migração (2009) divide ainda a migração internacional em cinco grandes corpos sociais: migração ordenada, facilitada, forçada, irregular e laboral. Tais categorias serão citadas e apresentadas no decorrer deste trabalho.

### 3.1.2 Migração Ordenada, Facilitada, Forçada, Irregular e Laboral

Tendo como base o Glossário sobre Migração (2009), é de suma importância reconhecer a existência de movimentos populacionais originários de motivações específicas, as quais evidenciam a realidade por trás dos fluxos de saída e entrada de cidadãos nas sociedades ejetoras e receptoras.

Dando início aos conceitos a serem trabalhados nesta seção, introduzimos a migração ordenada, definida como, segundo o glossário, “deslocação de pessoas do seu lugar de residência habitual para um novo lugar de residência, com respeito pelas leis e regulamentos que regem a saída do país origem e a viagem, o trânsito e a entrada no país de acolhimento” (OIM, 2009, p. 42). Em seguida, compreendemos por migração facilitada as mobilidades que são estimuladas através de medidas que facilitem ou contribuam para a fluidez na entrada e saída de cidadãos. Se o migrante tem por motivações conflitos sociais, opressão, crises políticas, que afetem as condições para subsistência e bem-estar, caracteriza-se esse movimento como migração forçada. A migração torna-se irregular quando o migrante entra, sai ou faz residência em um país sem a documentação legal necessária, o que torna essa ação ilegal. Por último, entendemos por migração laboral, as movimentações humanas, onde o migrante vislumbra oportunidades de ingressar no mercado de trabalho de dado país receptor.

É necessária a compreensão dessas e de outras tipologias que permeiam a temática migrações. Apesar de o enfoque delimitar-se nos migrantes forçados e refugiados, tal contextualização contribuiu para o reconhecimento da complexidade e heterogeneidade dos fluxos migratórios.

### 3.2 Migrações fronteiriças para o Brasil: O contexto venezuelano

Mantendo as linhas de análise da autora Rosana Baeninger (2018), esta seção tem por objetivo colocar em evidência os fluxos migratórios dentro e para a América Latina, frisando o caso do Brasil, para, dessa maneira, contextualizar a chegada dos imigrantes venezuelanos em solo brasileiro.

A autora trouxe em sua obra *Migrações Sul-Sul* importantes observações sobre a reconfiguração das rotas migratórias e a intensificação dos fluxos dentro dos países do sul global. Já em seu livro *Migrações Fronteiriças* (2018), Baeninger discorre acerca das relações entre os países da América Latina que dividem fronteiras, mais especificamente o caso do Brasil, maior país dessa região, que faz fronteiras com quase todos os outros países, exceto Chile e Equador.

O território brasileiro possui uma área de 8.514.876 km<sup>2</sup>. Devido à sua grande extensão e também sua localização espacial, o Brasil torna-se um atrativo para os países vizinhos gerarem os seus fluxos migratórios em direção ao solo brasileiro e vice-versa. Aline Pedra Jorge Birol (2018), comenta sobre as mobilidades fronteiriças e suas características, discorrendo acerca destes fenômenos na atual década.

A longo da década dos anos 2000, segundo os censos do IBGE, estima-se que o número de migrantes estrangeiros residentes no Brasil tenha quase dobrado. O perfil migratório do país portanto, mudou não só em termos de quantidade, mas também em relação às características dos fluxos de imigração (BIROL, 2018, p. 317).

O país volta a ser um destino para os migrantes internacionais, tanto para os migrantes laborais, cujas motivações estão na busca por melhores oportunidades de trabalho e aumento de poder aquisitivo, quanto para aqueles que foram obrigados a sair de seus países de origem por conflitos políticos, sociais ou por crises econômicas. Essas pessoas veem no país uma oportunidade para recomeçar.

### 3.2.1 O contexto venezuelano

A Venezuela possui as maiores reservas petrolíferas de todo o mundo. Tal recurso é quase a única fonte de receita externa para o país. Entre os anos de 2004-2015, nos governos de Hugo Chávez e, após sua morte, de Nicolas Maduro, o país recebeu cerca de 750 bilhões de dólares advindos das vendas dos barris de petróleo.

Entretanto, em 2014, os preços caíram consideravelmente, chegando a atingir U\$ 80,00 por barril, metade do valor original da matéria-prima<sup>12</sup>.

Além da queda nos preços do petróleo, houve ainda grande queda na produção do insumo, o que gerou ainda mais instabilidade econômica para o país. Em meio a uma forte recessão da economia, emergiram fortes tensões políticas, o que contribuiu para a evasão de grande parte da população.

A Venezuela vem enfrentando uma crise econômica, social e política, que possui diferentes e complexas causas. Tal crise tem afetado de maneira descomunal a todos os cidadãos venezuelanos, bem como toda a estrutura social existente. Uma das consequências mais visíveis é a saída significativa dessas comunidades desde 2016, quando a crise se intensificou. O fluxo de imigrantes advindos da Venezuela é perceptível não somente nos destinos clássicos de imigração (Estados Unidos e Espanha), mas também nos países fronteiriços, como Colômbia e, mais recentemente, o Brasil, que observa o crescente aumento da presença desses cidadãos venezuelanos no território.

No caso da chegada ao Brasil, a principal rota é pelo Norte do país, no estado de Roraima. Esse fenômeno é percebido tanto pelo aumento do fluxo de venezuelanos nas cidades, quanto pelo aumento de solicitações de refúgio em todo o estado. É evidente a complexidade da crise enfrentada pela Venezuela no contexto atual. A instabilidade econômica, as tensões políticas e a falta de condições favoráveis ao bem-estar da população fizeram com que milhares de famílias migrassem para sobreviver a tal realidade.

Como mostrado anteriormente, todo cidadão que é obrigado a sair de seu país de origem devido a conflitos políticos, sociais ou econômicos, sendo esse motivo principal à manutenção de seu bem-estar, é chamado migrante forçado. Os cidadãos que se encontram em situação de migração forçada e buscam proteção em um dado país receptor são reconhecidos sob o status de Refugiado.

De acordo ao Glossário sobre Migração (2009), refugiado é aquele que:

Receando com razão ser perseguida em virtude da sua raça, religião, nacionalidade, filiação em certo grupo social ou das suas opiniões políticas, se encontre fora do país de que tem a nacionalidade e não possa ou, em virtude daquele receio, não queira pedir a proteção daquele país (Convenção

---

<sup>12</sup> Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2019/01/24/crise-na-venezuela-o-que-levou-o-pais-vizinho-ao-colapso-economico-e-a-maior-crise-de-sua-historia.ghtml>.

relativa ao Estatuto dos Refugiados, art.º 1.º - A, n.º 2, de 1951, com as alterações introduzidas pelo Protocolo de 1967) (p.62).

Atravessando as fronteiras até o Brasil, foi sob o status de refugiado que milhares de famílias venezuelanas conseguiram fugir das incertezas da crise que assolam o seu país de origem. Tiveram como motivação principal a sobrevivência própria e de seus entes queridos. Viram no país vizinho uma alternativa para recomeçar, mas, como já mencionado neste capítulo, migrar vai muito além de deslocar-se de um espaço ao outro.

Nas próximas seções deste trabalho, adentramos, de fato, nos desafios enfrentados pelas comunidades refugiadas, em específico, as venezuelanas. Para tanto, dando-se ênfase às óticas sociolinguísticas envolvidas no processo de acolhimento e integração realizados por agentes não-governamentais aos refugiados e ressaltando as ações e políticas desenvolvidas na cidade de João Pessoa, na Paraíba.

## **CAPÍTULO 4: A ACOLHIDA DAS COMUNIDADES VENEZUELANAS EM JOÃO PESSOA: Integrando contextos, línguas e culturas na Paraíba**

Esta seção tem por objetivo descrever as ações e atividades desenvolvidas na acolhida, integração e inclusão das comunidades migrantes e refugiadas na capital paraibana, João Pessoa. De tal maneira, torna-se necessário trazer à tona uma linha temporal acerca das etapas dessas políticas que aqui se estabeleceram. Para tanto, serão apresentadas fases da trajetória migrante, desde os locais de saída, até os espaços de chegada, especificamente na cidade em questão.

### **4.1 OPERAÇÃO ACOLHIDA**

Iniciada em março de 2018, a operação acolhida é a resposta humanitária do Governo Federal, mais especificamente, do Alto Comissariado das Nações Unidas-ACNUR, para o crescente fluxo das comunidades venezuelanas nos territórios brasileiros. Esta é caracterizada pela assistência emergencial no processo de acolhimento de venezuelanos e venezuelanas em status de vulnerabilidade. Contando com o apoio da ONU, em parceria de instituições da Sociedade Civil, a operação em destaque vem viabilizando cada vez mais o atendimento contínuo às necessidades específicas de comunidades que foram obrigadas a se deslocarem em decorrência da crise socioeconômica que assola toda a Venezuela desde 2015.

Pablo Mattos (2019), oficial de proteção do ACNUR, discorre sobre os principais pontos da operação acolhida, apresentando as três vertentes trabalhadas pelo Alto Comissariado das Nações Unidas em Pacaraima, que, durante esta seção, serão bem ilustradas. No artigo de apresentação do caderno de debates *Refúgio, Migrações e Cidadania* de número 14, Medeiros et al (2019) bem sintetiza sobre o comprometimento do ACNUR durante as atividades realizadas no acolhimento de imigrantes venezuelanos nas fronteiras brasileiras. Os autores descrevem exemplificando a fala de Mattos, da seguinte forma:

É importante registrar que o envolvimento do ACNUR na Operação Acolhida decorre do reconhecimento, por parte deste organismo, de que nacionais da Venezuela necessitam de proteção internacional, segundo critérios compreendidos na Declaração de Cartagena (1984), que ecoam na Lei de Refúgio brasileira. Mattos nos Lembra que a definição estendida da condição de refugiado(contemplando a noção de grave e generalizada violação dos



direitos humanos) foi também acatada pelo Comitê Nacional para Refugiados (CONARE) para o Caso da Venezuela, a partir de julho de 2019, aumentando as possibilidades de regularização migratória e ampliando a proteção para aqueles que fogem do país (MEDEIROS et al, 2019, p. 15)<sup>13</sup>.

O Brasil é o quinto destino procurado pelos migrantes Venezuelanos, de acordo com a ONU. Mais de 4 milhões de cidadãos já deixaram o país nos últimos anos. Assim, para que houvesse mais eficácia no momento de acolhida daquelas pessoas que cruzam as fronteiras, principalmente pela rota de Roraima, o Governo Federal lançou, em 2018, a “Operação Acolhida”.

Uma grande equipe força-tarefa foi montada e coordenada pelo Governo Federal e mais de 100 organizações da sociedade civil. A operação oferece assistência emergencial aos migrantes venezuelanos e venezuelanas que entram no país pela fronteira com Roraima. Desde o início da crise migratória, a ONU estima que cerca de 264 mil venezuelanos e venezuelanas tenham entrado e permanecido em solo brasileiro.

A Operação Acolhida funciona em três eixos principais de atuação: Ordenamento da fronteira (etapa da documentação, vacinação e controle do exército brasileiro); Acolhimento (oferta de abrigo, alimentação, saúde); e Interiorização (deslocamento voluntário das comunidades venezuelanas advindas de Roraima para outras cidades do país, com o objetivo de inclusão socioeconômica).

Ao adentrar no País, o venezuelano ou venezuelana é encaminhado a um dos Postos de Recepção e Identificação (PRI), que se localiza em pontos estratégicos ao redor das cidades fronteiriças. Enquanto esperam atendimento, cuidados iniciais são promovidos, como alimentação, água potável e necessidades fisiológicas. Os postos controlam e organizam os fluxos migratórios existentes, realizam expedição de documentos, oferecem ainda acompanhamento médico no momento da chegada às comunidades, para, em seguida, serem encaminhados a um dos treze abrigos e para o processo de interiorização.

---

<sup>13</sup> Declaração de Cartagena: Instrumento desenvolvido em 1984, que tem como foco a proteção e os desafios humanitários enfrentados por refugiados e refugiadas.

Lei de Refúgio brasileira: LEI Nº 9.474, DE 22 DE JULHO DE 1997. “Define mecanismos para a implementação do Estatuto dos Refugiados de 1951, e determina outras providências.”

CONARE: Comitê Nacional para os Refugiados, é um órgão colegiado, vinculado ao Ministério da Justiça e Segurança Pública, que delibera sobre as solicitações de reconhecimento da condição de refugiado no Brasil. Suas competências e composição estão definidos no art. 12 da Lei nº 9.474, de 22 de julho de 1997.

Essas etapas serão destrinchadas e apresentadas mais a fundo nesta seção, a fim de esclarecer as diretrizes envolvidas no deslocamento humano crescente dessa população na fronteira entre Brasil e Venezuela, Pacaraima.

#### 4.1.1 Ordenamento da fronteira

O atendimento ao fluxo de imigrantes que cruzam as fronteiras brasileiras com a Venezuela é iniciado nas unidades de atendimento, sendo estas responsáveis pela recepção, identificação, imunização, regularização migratória e triagem de imigrantes venezuelanos.

A instituição está localizada em Pacaraima (RR), divisa entre os territórios do Brasil e da Venezuela. A unidade está em funcionamento desde 2018 e tem como principais colaboradores agentes federais, militares, profissionais e organizações internacionais, assim como a sociedade civil.

Além das unidades de recepção e identificação, foi estabelecido ainda um Posto de Atendimento Avançado (PAA), voltado para o acolhimento médico dos recém chegados, para, assim, assegurar a saúde física das comunidades em estado de vulnerabilidade. As estruturas aqui citadas são mantenedoras da garantia de uma transição segura e ordenada para todos e todas que se deslocaram de seus países de origem.

De acordo com a Polícia Federal, de 2017 até meados de novembro de 2019, cerca de 500 mil venezuelanos e venezuelanas adentraram no Brasil, e 264 mil destes solicitaram regularização migratória, para, assim, irem em busca de melhores oportunidades e condições de vida<sup>14</sup>.

**Tabela 1** – Ordenamento de fronteira: Estruturas e atividades principais<sup>15</sup>

| POSTO DE<br>RECEPÇÃO E<br>IDENTIFICAÇÃO | POSTO DE TRIAGEM | POSTO DE<br>ATENDIMENTO<br>AVANÇADO |
|---|------------------|-------------------------------------|
|   |                  |                                     |

<sup>14</sup> Conteúdo disponível em: <http://dapp.fgv.br/entenda-qual-o-perfil-dos-imigrantes-venezuelanos-que-chegam-ao-brasil/>. Acesso em: 10 de Mar. de 2020.

<sup>15</sup> Dados das tabelas disponíveis em: <https://www.gov.br/acolhida/>. Acesso em: 10 de Mar. de 2020.

|   |                                       |  |
|---|---------------------------------------|--|
| Recepção e orientação aos Imigrantes venezuelanos | Cadastro e regularização migratória   | Atenção médica de emergência e casos de isolamento |
| Identificação e controle de entrada               | Emissão de CPF e carteira de trabalho |  |
| Imunização  | Atendimento social                    |  |
| Defensoria Pública                                | Proteção e defesa dos direitos        |  |

**Fonte:** Tabela elaborada pela autora.

A tabela acima apresentada visa demonstrar as estruturas e as principais ações realizadas no momento do ordenamento de fronteira. Vale salientar que tais atividades são realizadas no momento do contato inicial dos agentes colaboradores com as comunidades imigrantes. Através da Tabela 1, é possível observar a dimensão das atividades realizadas, sendo estas uma garantia para a promoção e manutenção dos direitos humanos básicos.

**Tabela 2 – Ordenamento da fronteira em números**

| <b>Venezuelanos que solicitaram regularização migratória</b> | <b>Atendimentos realizados na fronteira</b> | <b>Solicitantes de residência</b> |
|--|---|-----------------------------------|
| 264.032  | 889.859                                     | 129.558                           |

**Fonte:** Tabela elaborada pela autora.

A tabela 2 demonstra, através de números, a quantidade de venezuelanos e venezuelanas que solicitaram regularização no último ano. Ainda, exemplifica os atendimentos realizados e os solicitantes de residência. Através desse recurso, observam-se os dados que bem ilustram o crescente fluxo migratório de imigrantes advindos do país em questão. O ordenamento de fronteira contabilizou em 2019, além dos dados presentes na tabela acima, cerca de 24.000 CPFs emitidos, 89.173 carteiras de trabalhos confeccionadas e 388.010 doses de vacinas administradas.

#### 4.1.2 Acolhimento

Após a chegada em solo brasileiro, ao passarem pela recepção e identificação, os imigrantes venezuelanos e venezuelanas são encaminhados(as) para um dos treze abrigos disponíveis em Roraima.

Essas estruturas foram desenvolvidas para o acolhimento de famílias, pessoas solteiras e comunidades indígenas. Considerando o perfil diverso dentro de uma grande cultura, os gestores buscam reconhecer e atender às necessidades específicas de cada grupo que chegam em Pacaraima.

A administração dos abrigos é realizada pelo Ministério da Cidadania, Forças Armadas e ACNUR. A coordenação do acolhimento e assistência fica por parte do ACNUR e do Ministério da Cidadania, enquanto as Forças Armadas cuidam da logística e saúde, realizando ações operacionais para garantir o bem-estar de cada cidadão que em um dos pontos de acolhimento se instala.

**Tabela 3 – Ações de acolhimento realizadas nos 13 abrigos**

| <b>Ações de acolhimento nos Abrigos</b>                        |
|--|
| Três refeições por dia   |
| Distribuição de fraldas e kits de higiene pessoal e de limpeza |
| Limpeza diária   |
| Aulas de português e aulas para crianças                       |
| Atividades culturais, lúdicas e recreativas                    |
| Fornecimento de matéria-prima para artesanato indígena Warao   |
| Provisão telefônica para comunicação com parentes na Venezuela |
| Proteção e defesa de direitos e segurança 24h                  |

**Fonte:** Tabela elaborada pela autora.

A tabela 3 bem ilustrou as principais atividades e ações realizadas durante o processo de acolhimento. É importante perceber que o processo de integração dessas comunidades já é iniciado nessa etapa, com a oferta das aulas de português, realização de atividades culturais, contato com a cultura *warao* e a manutenção dos direitos humanos.

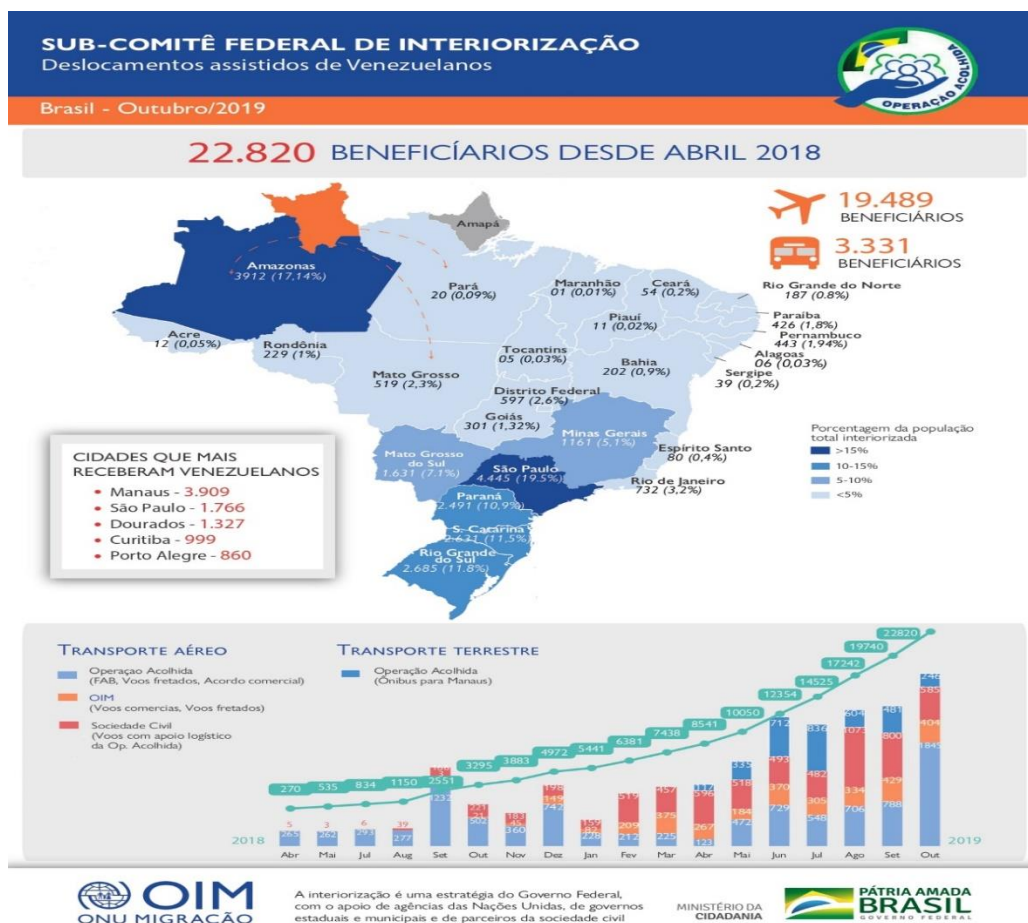
#### 4.1.3 Interiorização

A proposta de Interiorização é firmada pelos agentes acima citados e tem por objetivo o remanejamento voluntário de comunidades venezuelanas de Roraima para outros estados do Brasil. Assim, ofertam-se maiores oportunidades de integração e inserção socioeconômica e diminui-se a crescente demanda sobre os serviços públicos ofertados na região fronteiriça.

Desde abril de 2018 até meados de janeiro de 2020, mais de 27,2 mil cidadãos e cidadãs foram interiorizados voluntariamente para mais de 376 cidades brasileiras em 24 instituições colaboradoras. A OIM estipula que, somente em 2019, mais de 19 mil pessoas foram realocadas. Estes dados são resultados do trabalho contínuo de diferentes organismos da sociedade civil, do Governo Federal e das Agências das Nações Unidas.

Para ter acesso à interiorização, os imigrantes precisam regularizar a situação migratória no país, imunizados, avaliados clinicamente e com o termo de voluntariedade devidamente assinado. As modalidades de deslocamento são variadas de acordo ao perfil das comunidades (saída de abrigos em Roraima para abrigos em uma das cidades de destino, reunificação familiar, reunião social). Os abrigos podem ser municipais, estaduais, da sociedade civil ou federais mistos, sendo a moradia ofertada por organismos civis ou por instituições religiosas.

**Figura 1 – Deslocamentos assistidos de Venezuelanos**



**Fonte:** OIM. Disponível em:

[https://www.gov.br/acolhida/restapi/sites/default/files/image\\_14\\_1582902769.pdf](https://www.gov.br/acolhida/restapi/sites/default/files/image_14_1582902769.pdf). Acesso em: 22 Fev. 2020.

A Figura 1 mostra os dados sobre a interiorização das comunidades imigrantes venezuelanas no Brasil. Aponta também as cidades que mais acolheram venezuelanos e venezuelanas no último ano. Por exemplo, Manaus, São Paulo e Dourados, respectivamente, acolheram 3.909, 1.776 e 1.317 venezuelanos e venezuelanas. Desde o início da Operação Acolhida até outubro de 2019, cerca de 22.820 cidadãos e cidadãs foram recebidos, acolhidos e optaram voluntariamente pela interiorização para um dos estados brasileiros, destes, 19.489 beneficiários fizeram a interiorização por transporte aéreo e outros 3.331 por transportes terrestres. O estado da Paraíba acolheu e integrou, no último ano, 426 pessoas (1,8% do total), dentre as quais, 222 mantiveram residência na organização não-governamental Aldeias SOS Brasil.

No próximo capítulo, apresentaremos o perfil da ONG em questão, os projetos existentes e adentraremos nas práticas de acolhimento realizadas pelos agentes da

instituição. De igual modo, introduziremos de maneira detalhada as três situações de mediação que serão o objeto principal de análise deste trabalho.

## CAPÍTULO 5: APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo, apresentaremos os resultados das observações realizadas durante as três situações de interação entre os agentes da ONG Aldeias SOS e a comunidade migrante venezuelana acolhida. Esses resultados serão demonstrados a partir da interpretação feita pela pesquisadora e das entrevistas informais propostas. Como já mencionamos, seguimos a linha de análise do autor James Spradley (1980) de observação participante moderada. Essa ferramenta foi realizada em três etapas: observação geral da situação, observação com participação moderada e, por fim, reflexão das situações vivenciadas.

### 5.1 Perfil da comunidade migrante na Aldeia SOS

Esta subseção tem o objetivo de apresentar o perfil sociodemográfico das famílias venezuelanas que ingressaram na instituição até a presente data, para demonstrar os fluxos de saída e chegada dessas comunidades, a fim de ilustrar os conceitos previamente abordados neste trabalho, por exemplo, migração forçada, Operação Acolhida e interiorização. Em seguida, apresentaremos as três situações observadas, sendo estas o objeto principal de análise.

Gráfico 1 – Famílias que ingressaram no projeto até fevereiro de 2020



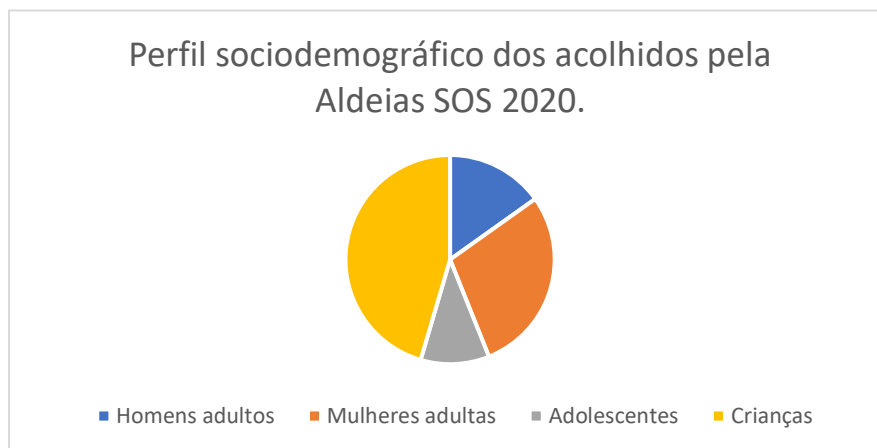
**Fonte:** Dados fornecidos pela ONG SOS Aldeias. Gráfico elaborado pela autora.

O gráfico acima apresenta o perfil das famílias que ingressaram pelo projeto Brasil sem Fronteiras, iniciativa do Governo Federal em parceria do ACNUR. No total, 54 famílias foram acolhidas desde o início do projeto, de agosto de 2018, época de início do projeto em questão, até fevereiro de 2019. Cerca de 222 pessoas foram



acolhidas e integradas pela instituição não-governamental Aldeias SOS, na capital paraibana, João Pessoa.

**Gráfico 2** - Perfil Sociodemográfico dos acolhidos pelas Aldeias SOS 2020



**Fonte:** Dados fornecidos pela ONG SOS Aldeias. Gráfico elaborado pela autora.

O Gráfico 2 demonstra o perfil sociodemográfico dos acolhidos pelas Aldeias SOS em 2020. Ao analisarmos o gráfico, é possível perceber a predominância no número de crianças entre os residentes da instituição. Atualmente, a ONG acolhe cerca de trinta crianças, quinze do sexo masculino e quinze do sexo feminino. Entre o maior público, encontram-se também as mulheres adultas, totalizando dezenove venezuelanas. Em seguida, temos dez homens adultos residentes da instituição, e, por fim, temos os adolescentes, em menor percentual, totalizando sete acolhidos(as).

## 5.2 Instituições de acolhimento

Na Paraíba, especificamente na capital, João Pessoa, e Conde, as comunidades interiorizadas são encaminhadas para duas instituições da sociedade Civil parceiras, a ONG Aldeias SOS e a ONG Pastoral do Migrante. A realocação voluntária é feita de acordo com os perfis sociodemográficos dos cidadãos e cidadãs. A Aldeias SOS é responsável por acolher e integrar famílias venezuelanas com filhos, uma vez que o perfil de trabalho da instituição segue a mesma linha. Já a ONG Pastoral do Migrante é responsável por receber venezuelanos e venezuelanas solteiros(as) e sem filhos.

Considerando que a imersão realizada pela pesquisadora ocorreu na Aldeias SOS, maior foco foi dado para a organização, onde detalhamos o perfil da ONG, os projetos desenvolvidos e as ações e atividades de acolhimento e integração realizadas.

### 5.2.1 Aldeias Infantis SOS Brasil

A Aldeias Infantis SOS Brasil é uma instituição não-governamental que desenvolve ações humanitárias à nível internacional, já que as instituições estão presentes em 135 países, incluindo o Brasil, onde atua há quase 51 anos. Tendo como missão principal o apoio a crianças e famílias, as instituições ajudam a construir o seu próprio futuro, atuando de maneira ativa no desenvolvimento das comunidades. Cerca de 187 projetos são desenvolvidos nas 27 localidades do país. Os organismos estão instalados para que, assim, segundo os atuantes, “nenhuma criança tenha que crescer sozinha.”<sup>16</sup>

A iniciativa chegou a João Pessoa em 1987, iniciando o seu trabalho com o público-alvo direcionado a famílias e crianças em “status” de vulnerabilidade social, cujos direitos foram violados, necessitando, de tal maneira, da intervenção e das ações da instituição. As vertentes de atuação dos projetos desenvolvidos pela ONG são respectivamente: saúde física; segurança alimentar; alojamento; educação e habilidades; meio de subsistência; proteção e inclusão social; bem-estar social e emocional. Ressaltando que esses direcionamentos são levados ao projeto Brasil sem Fronteiras, ação de acolhimento e integração realizada pela instituição sob iniciativa do Governo Federal e do ACNUR.

Atualmente, além do Brasil sem Fronteiras, funcionam paralelamente outros quatro projetos: Projeto Coletivo Coca-Cola (formação de jovens e adolescentes); Família Assistida (iniciativa para o acompanhamento e monitoramento das famílias beneficiadas); Bem-Cuidar (Capacitação dos atores que lidam diretamente com crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade); e Projeto Sonhar – Preparando Vidas (ações em escolas públicas para a conscientização e auxílio à jovens e adolescentes).

---

<sup>16</sup> Dados disponíveis em: <https://www.aldeiasinfantis.org.br/>. Acesso em: 06 de Mar. de 2020.

Atualmente, a estrutura da ONG é composta por doze casas residências, um escritório (onde funcionam os atendimentos diários e também toda a parte administrativa), centro de vivências (onde algumas ações e encontros são realizados), quadra poliesportiva, biblioteca, cozinha, refeitório, lavanderia, uma sala equipada com computadores, onde o projeto Coletivo Coca-Cola funciona.

Com o crescente fluxo de migrantes venezuelanos entrando no Brasil, a Aldeias SOS decidiu se inscrever como colaboradora no acolhimento dessas comunidades no estado da Paraíba. Através do projeto humanitário Brasil sem Fronteiras, receberam, em agosto de 2018, as primeiras famílias que ingressaram pelo projeto. A equipe que atua ativamente no projeto é composta por um educador social, uma assistente social, psicólogos e outros funcionários que também contribuem para o desenvolvimento das atividades.

#### 5.2.2 Interiorização e acolhimento na Aldeias Infantis SOS

Ao optarem pela interiorização voluntária, as comunidades venezuelanas deslocam-se de Roraima à capital da Paraíba, João Pessoa. Ao chegarem no destino, tropas militares do exercício brasileiro são incumbidas de direcionar essas pessoas à sede da ONG, localizada no bairro de Mangabeira. Chegando na instituição, as famílias são direcionadas às 12 casas residência, onde passam a residir em um período de três a seis meses (dependendo do nível de adaptação das famílias acolhidas). Cada residência contém a estrutura básica para subsistência das comunidades durante o período de estadia na ONG, como, por exemplo, cozinha, banheiro e quarto. Algumas casas tem estrutura maior, podendo acolher, assim, até duas famílias.

No segundo dia de atividades desenvolvidas com estes cidadãos e cidadãs, a instituição organiza o primeiro encontro com os recém-chegados, reunião que tratará sobre as ações que serão realizadas durante o período de estadia, assim como para explicar regramentos internos da instituição (as explicações são ministradas em português, pela coordenadora geral do projeto). Informações sobre os subsídios que as famílias terão acesso também são apresentados, tais como assistência financeira, saúde física, bem-estar físico e emocional, entre outros, já anteriormente mencionados.

As especificidades de cada regramento interno são explicadas detalhadamente. Dessa maneira, o bem-estar coletivo é frisado para que, de tal maneira, a convivência diária seja harmoniosa. Inicialmente, cada regra de convivência era apresentada e explicada em português, porém, após a atuação do Projeto MOBILANG e de outras atividades de extensão, a língua espanhola começou a se tornar uma realidade presente nas iniciativas dos funcionários da organização.

É possível observar que o processo de acolhimento e integração de famílias venezuelanas é uma iniciativa recente à realidade da instituição em questão, sendo necessária o auxílio de colaboradores externos, como é o caso dos participantes dos projetos de extensão que realizam atividades na Aldeias.

### 5.2.3 O projeto “MOBILANG” e a atuação na ONG Aldeias Infantis SOS

Sendo através do projeto de extensão em questão que conseguimos vivenciar, observar e mediar as situações que, no decorrer deste trabalho serão analisadas, é importante contextualizar sobre o MOBILANG, suas principais atividades e iniciativas.

O projeto de extensão *MOBILANG UFPB – Cidadania e plurilinguismo na Paraíba* tem como objetivo principal promover ações e atividades favoráveis à aplicação do plurilinguismo (enquanto vivência em outras culturas e línguas) e fornecer um auxílio às comunidades imigrantes que chegam em João Pessoa, por meio de acompanhamentos linguísticos (tradução, interpretação, mediação e atendimento). Tais ações desempenham o papel de possíveis facilitadoras para o contato entre os agentes de acolhimento e as comunidades migrantes.

Nessa perspectiva, tem como precursoras as ações e atividades realizadas pelo projeto de extensão e pesquisa *MOBILANG: Migrações e fronteiras no Distrito Federal: a integração linguística como garantia dos direitos humanos*, situado na Universidade de Brasília, sob a Coordenação da Professora Sabine Gorovitz, A professora Angela Erazo Munoz, docente do Curso de Línguas Estrangeiras Aplicadas às Negociações Internacionais, na UFPB, trouxe a iniciativa para João Pessoa em 2019<sup>17</sup>.

O projeto funciona em três vertentes principais, sendo a primeira a mediação, que consiste no desenvolvimento e orientação de um banco de mediadores

---

<sup>17</sup> Para mais informações, consultar o site oficial do MOBILANG-UNB. Disponível em: <http://mobilang.unb.br/>.

linguísticos e culturais que auxiliam a população estrangeira na resolução de serviços de caráter administrativo e social. Nas ONGS, o MOBILANG atua na promoção dos diálogos entre os agentes das instituições e as comunidades migrantes. Na terceira área temática, o projeto promove o plurilinguismo no ambiente acadêmico, através de encontros, debates, palestras e oficinas que permitem a aplicação das metodologias e práticas envolvidas em tal ferramenta. O terceiro eixo, busca desenvolver e acompanhar a formação de um grupo de estudos sobre as temáticas e situações vivenciadas no trabalho de campo.

Para dar continuidade ao trabalho de descrição e análise dos dados observados durante a metodologia aplicada, no próximo capítulo descreveremos detalhadamente cada uma das três situações vivenciadas através do projeto e dentro da ONG SOS Aldeais Infantis, para, em seguida, interpretarmos as situações experienciadas.

### 5.3 Situações de análise

As três situações experienciadas serão apresentadas, descritas e analisadas no decorrer deste capítulo. As análises serão demonstradas através de tabelas que ilustrarão as dificuldades observadas, os recursos utilizados e as ferramentas linguísticas sugeridas, o que explanará os conceitos apresentados anteriormente na fundamentação teórica, reforçando a aplicabilidade da IC nessas vivências.

#### 5.3.1 Situação 1: Curso promovido pelo SENAI de Instrutor Hidráulico para a comunidade venezuelana em João Pessoa, Paraíba

O Curso de Instalador Hidráulico teve início no dia 4 de novembro de 2019 e teve duração de um mês, encerrando-se na primeira semana de dezembro do mesmo ano. O curso foi promovido pelo SENAI em parceria com a ONG e teve como principal público as comunidades venezuelanas aqui acolhidas.

O curso foi ministrado nos períodos da manhã e da tarde, contando com a participação de 12 venezuelanos e venezuelanas pela manhã (de 08:00 às 12:00) e pela tarde (das 14:00 às 18:00). O curso foi direcionado também a jovens e adultos da comunidade pessoense, de 17 a 60 anos, contando também com a participação de um aluno de nacionalidade portuguesa e um aluno que morou fora do país, na

Bélgica. As aulas foram ministradas no CRC (Centro de Referência da Cidadania), localizado no bairro de Mangabeira.

O curso foi dividido em dois momentos principais. No primeiro, ocorreu introdução teórica à temática abordada, e, em seguida, atividades práticas para absorção do conteúdo ministrado e também para a avaliação dos alunos. Entre os participantes, o SENAI enviou dois professores, um responsável pela parte teórica e o outro pela parte prática. As aulas ocorreram diariamente (de segunda à sexta), contando com carga horária total de cem horas ao fim da formação.

Eu, como mediadora e também pesquisadora deste trabalho, estive presente durante o período da manhã. Fui acompanhada de outra mediadora para, assim, auxiliarmos nas possíveis questões linguísticas e culturais que poderiam surgir durante as aulas.

Os professores que ministraram a formação alegaram não ter trabalhado com um público internacional antes, especialmente a comunidade migrante venezuelana, e que esta seria uma oportunidade para conhecer mais a fundo sobre a cultura e a língua espanhola. O professor 1 (responsável pela parte teórica) manteve proximidade com os alunos durante a execução do curso, o que, segundo ele, possibilitou reconhecer palavras e contextos originários da língua espanhola, o que, possivelmente, o auxiliou no momento de ministrar as aulas. As mediadoras estiveram presentes durante todo o período das aulas, acompanhando as explicações, dúvidas e interações entre os professores e os alunos, incluindo os(as) venezuelanos e venezuelanas.

Os alunos interagiram durante todo o curso. O aluno de Portugal trouxe à tona as dificuldades encontradas para ingressar no mercado de trabalho, assim como comentou o domínio linguístico em outros idiomas, nesse caso específico o inglês. Já o aluno que morou fora dividiu com a turma o sentimento de voltar para a Bélgica e aplicar os conhecimentos adquiridos na formação para buscar melhores oportunidades de trabalho na área de construção Civil. Os alunos venezuelanos dividiram a realidade que estão vivendo, comentando sobre os desafios e desejos profissionais pós-curso.

**Quadro 1 – Análise da situação 1**

| <b>Agentes Envolvidos</b> | <b>Dificuldades Observadas</b> | <b>Recursos Utilizados</b> | <b>Possíveis ferramentas</b> |
|---------------------------|--------------------------------|----------------------------|------------------------------|
|---------------------------|--------------------------------|----------------------------|------------------------------|

|  |   |  | <b>comunicativas de auxílio</b>   |
|--|---|--|---|
| <b>2 professores do SENAI</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Primeira vez trabalhando com estrangeiros.</li> <li>- Falta de domínio em uma segunda língua (espanhola).</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auxílio de dois mediadores, que também atuaram como intérpretes</li> <li>- Língua(s) utilizada(s): Português</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ferramentas já utilizadas, a tradução e interpretação durante as aulas.</li> </ul>   |
| <b>Alunos Venezuelanos</b>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conteúdo ministrado em língua portuguesa.</li> <li>- Nessa área, em específico, há diferenças entre o modo brasileiro e venezuelano em realizá-la.</li> <li>- Dificuldades em absorver os conteúdos relacionados à área em questão.</li> <li>- Alguns dos alunos haviam chegado recentemente a João Pessoa.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recursos visuais foram utilizados pelos professores (slides, quadro branco) para exemplificar de forma visual os conteúdos ministrados.</li> <li>- Assim como a tradução e interpretação de palavras e contextos, foram utilizados pelos mediadores como auxílio.</li> <li>- Língua(s) utilizada(s): português</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aqui, além dos recursos já utilizados, o "code-switching" foi utilizado de maneira informal, já que tal ferramenta não havia sido apresentada, nem explicada aos participantes.</li> </ul> |
| <b>1 Aluno de nacionalidade portuguesa</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certa dificuldade em se adaptar aos horários das aulas e conteúdo.</li> <li>- O aluno não deu continuidade ao curso.</li> <li>- O aluno interrompeu o curso durante a primeira semana, provavelmente por questões de incompatibilidade de horários e desmotivação.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uma das ações que poderia ser desenvolvida seria o professor entrar em contato com o aluno para entender os motivos da desistência.</li> <li>- Língua(s) utilizada(s): português de Portugal</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nenhum recurso sugerido para este caso em específico.</li> </ul>   |
| <b>1 aluno que já morou fora do país</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nenhuma dificuldade aparente foi observada</li> <li>- O aluno demonstrou conhecimento na área e se destacou ao longo das aulas.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Língua(s) utilizada(s): português</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nenhum recurso sugerido para este caso em específico.</li> </ul>   |
| <b>2 Mediadores Interculturais</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conhecimentos prévios sobre o vocabulário a ser utilizado.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Os mediadores passaram a ter acesso a todo conteúdo ministrado, utilizando recursos online e pesquisas externas para sanar esse empecilho.</li> <li>- Língua(s) utilizada(s): português/espanhol</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nenhum recurso sugerido para este caso em específico.</li> </ul>   |

**Fonte:** Dados adquiridos na observação da autora.

Após visualizarmos o quadro 1, é possível identificar alguns resultados das observações feitas pela pesquisadora na situação 1. Levando em conta a multiculturalidade presente nesse espaço em específico, as ferramentas apresentadas anteriormente, como Code-Switching, Code-mixing, linguagem corporal, tradução, interpretação, intercompreensão e mediação, foram utilizadas mesmo sem conhecimento prévio, o que pode demonstrar que o acesso a esses

instrumentos podem auxiliar oficinas, treinamentos e cursos a serem ministrados para comunidades estrangeiras e refugiadas.

A respeito dos professores participantes, ficou visível, durante as aulas, o interesse em conhecer mais sobre outras culturas (Portuguesa, Venezuelana e Belga), assim como aprender vocabulário básico em espanhol. Os coordenadores do SENAI, responsáveis pelas inscrições dos alunos venezuelanos participantes, demonstraram certas dificuldades em compreender e reconhecer documentos estrangeiros, como a CNE, o protocolo de refúgio, entre outros. Além das ferramentas acima relacionadas, no caso dos agentes que lidam com o público estrangeiro e refugiado, seria interessante o desenvolvimento de um curso de espanhol para fins específicos (já realizado em 2019, como uma das ações externas ministradas pelo MOBILANG), para que tenham contato e saibam diferenciar as documentações necessárias para cada caso específico.

Sobre os alunos venezuelanos e as alunas venezuelanas, no momento inicial, o público feminino sentiu-se desconfortável durante as primeiras aulas, já que o curso contava com a participação, quase majoritária, do público masculino, e que essa atividade profissional em específico é comumente desenvolvida pelo público masculino. Mas, durante o decorrer das aulas, as participantes perceberam que podem atuar livremente na área em questão, de forma prática ou teórica (ministrando oficinas).

Em relação às interações linguísticas entre os(as) alunos(as) venezuelanos(as) e os professores, foram observados usos constantes da intercompreensão em momentos-chave da comunicação. Por exemplo, quando um aluno venezuelano tinha dúvidas, tentava fazer as perguntas em língua espanhola; por outro lado, o professor responsável, tentava entender o contexto e responder ao questionamento em língua portuguesa. Quando o professor lançava questões referentes à temática da aula, tais ações eram feitas majoritariamente em língua portuguesa. Os alunos venezuelanos, por sua vez, interagiam entre si em língua espanhola para solucionarem as perguntas feitas. No momento de resposta ao professor, transitavam para a língua portuguesa. Tais ações podem ser classificadas como intercompreensão/interlíngua(*code-mixing*), ressaltando que tanto os alunos, quanto os professores não estavam totalmente familiarizados aos idiomas em questão, o que evidencia a contribuição dessas ferramentas de comunicação para desenvolvimento do diálogo entre os participantes.



O aluno português demonstrou interesse inicial pelo curso, mas não deu continuidade à formação. A pesquisadora observou que, durante o contato inicial entre professores-alunos, esse participante em questão demonstrou certas frustrações sobre o mercado de trabalho em João Pessoa, além de demonstrar também falta de familiaridade sobre os assuntos tratados. Uma prática que poderia também auxiliar, além das ferramentas linguísticas, seria uma roda de conversa sobre cultura e mercado de trabalho para sanar dúvidas e explicar as diferenças e dificuldades entre ambas realidades.

O aluno que morou na Bélgica demonstrou entusiasmo em iniciar o curso. O participante comentou como era a realidade no país em relação ao mercado de trabalho e mostrou-se confiante para aplicar os conteúdos no mercado de trabalho em questão. Para os mediadores, essa experiência foi significativa para observar as diferenças culturais, assim como para pensar em práticas de auxílio na organização de cursos, oficinas e debates, para, dessa maneira, tornar a comunicação mais integrativa.

Sobre o papel da mediadora intercultural, foi possível observar que, durante todo o curso, a presença da facilitadora trouxe conforto e segurança para todos os participantes. Para os professores, receber esse auxílio viabilizou a compreensão mútua acerca da convivência diária e também ao conteúdo passado. Já para os alunos venezuelanos, a presença da mediadora permitiu que eles pudessem se expressar mesmo em língua espanhola, o que trouxe mais confiabilidade em participar das aulas.

### 5.3.2 Situação 2: Acompanhamento linguístico ao Projeto Sonhar (Preparando Vidas)

No último dia 12 de fevereiro de 2020, às 14 horas, ocorreu o primeiro encontro entre recém chegados e a facilitadora do Projeto Sonhar (Preparando Vidas), promovido pela ONG Aldeias Infantis SOS em parceria com a Agência da ONU para Refugiados (ACNUR), em sua sede, localizada no bairro de Mangabeira. Este projeto caracteriza-se pela promoção da cidadania, da educação e empregabilidade das comunidades venezuelanas na capital paraibana, João Pessoa.

Esse encontro contou com a presença de sete participantes, seis mulheres adultas e um homem adulto, dentre os quais, quatro mulheres eram de nacionalidade

venezuelana, bem como o homem adulto, contando com duas brasileiras presentes, a psicóloga facilitadora e uma mediadora linguística.

O encontro ocorreu na sala de leitura, onde o espaço é propício para a realização de oficinas e outros tipos de atividades. O principal objetivo desse ateliê foi contextualizar o mercado de trabalho paraibano para o grupo de recém chegados, ressaltando as diferenças e trazendo informações cruciais para a inserção desses cidadãos à vida laboral pessoense.

A facilitadora trouxe como material de apoio um guia de informações sobre trabalho aos migrantes e refugiados, proposto pelo Instituto Migrações e Direitos Humanos (IMDH), contendo seções sobre os direitos trabalhistas, repouso, férias, o que saber para começar a trabalhar e outras instruções, ressaltando que essa cartilha contém em sua estrutura a versão em língua espanhola, o que aumenta o poder de compreensão das comunidades venezuelanas que necessitem se informar.

Foi apresentado também como auxílio um modelo de currículo vitae para que, dessa forma, os participantes aprendam a confeccionar seus próprios CVs dentro das estruturas exigidas pelas empresas e pelos empregadores. A facilitadora, junto à mediadora, ajudou os participantes no momento do preenchimento dos currículos, já que o grupo ainda não estava totalmente familiarizado à língua portuguesa e às estruturas apresentadas.

O grupo acolhido não está ainda totalmente familiarizado ao português, pois o curso oferecido pela Universidade Estadual da Paraíba (UEPB) e pela Universidade Federal da Paraíba(UFPB) havia começado há exatamente uma semana, com carga horária de duas aulas semanais. Com essa barreira linguística presente, a principal função da mediadora presente foi garantir a absorção correta das instruções passadas pela psicóloga, tanto quanto otimizar a comunicação entre agente acolhedor e comunidade acolhida, salvaguardando, dessa maneira, o atendimento das necessidades coletivas e particulares desses cidadãos.

A psicóloga facilitadora manteve-se próxima ao grupo durante todo o encontro, usando conectivos, mudanças no tom de voz e no ritmo, discursos de fácil entendimento e linguagem corporal como instrumentos de apoio linguístico. Ressalta-se que a profissional possui conhecimento básico em língua espanhola, sendo esses recursos de suma importância para a compreensão mútua dos sujeitos ali abordados.

O grupo venezuelano presente manteve a comunicação utilizando principalmente a sua língua materna, o que trouxe conforto e segurança para

explanarem seus anseios sobre as novas experiências que ali vivenciarão. A facilitadora trouxe à tona a importância em se adequarem à nova língua e cultura, sendo esses fatores chave para o êxito na rotina em um novo país e no mercado de trabalho que tanto almejam fazer parte. Mais uma vez, vemos o uso da intercompreensão como ferramenta de comunicação.

O momento final foi direcionado ao preenchimento dos currículos de cada participante. Nessa parte, a facilitadora e a mediadora dedicaram tempo a atender as dúvidas específicas do público-alvo. As perguntas tinham caráter linguístico e também de cunho social, já que o grupo estava descrevendo os seus perfis profissionais com suas formações, experiências adquiridas e adicionais.

A facilitadora compartilhou como o trabalho continuaria após o encontro com o público-alvo. A profissional comentou que os currículos passam por revisão ortográfica e gramatical, considerando as diferenças estruturais entre a língua espanhola e portuguesa. Dessa forma, os possíveis equívocos são sanados de maneira mais eficaz, dando caráter final aos currículos confeccionados.

O trabalho de revisão do conteúdo produzido pelo grupo é feito pela facilitadora, através do uso de tradutores online e dicionários, caso a escrita esteja em língua estrangeira. A profissional apontou certa dificuldade em absorver os contextos linguísticos aos quais é exposta por falta de maior vivência com a língua estrangeira em questão e demonstrou interesse no acompanhamento da mediadora nesses momentos, que a auxiliaria a otimizar ainda mais essa atividade que tem sido desenvolvida de maneira louvável.

**Quadro 2 – Análise da situação 2**

| <b>Agentes Envolvidos</b>                | <b>Dificuldades Observadas</b>  | <b>Recursos Utilizados</b>  | <b>Possíveis ferramentas comunicativas de auxílio</b>  |
|--|---|---|--|
| <b>1 Facilitadora (psicóloga na ONG)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de fluência em língua espanhola.</li> <li>- Ações ainda em processo de adequação (abordagem/ passar mensagens que sejam compreensivas).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tradução e interpretação.</li> <li>- Mediadora como facilitadora auxiliar.</li> <li>- Recursos visuais utilizados em português, com a</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- As mesmas citadas nos recursos utilizados (tradução, interpretação, linguagem corporal, interlíngua).</li> <li>- Oficinas de práticas em Intercompreensão poderiam</li> </ul> |

|                                |  |   |   |
|--------------------------------|--|---|---|
|                                |  | tradução em língua espanhola.<br>- “Body language” para explicar assuntos-chave sobre a temática principal.<br>- “Code-mixing”<br>- Língua(s) utilizadas: português/espanhol.   | ser ferramentas utilizadas nos encontros iniciais, onde o contato com o idioma ainda é recente. |
| <b>4 Venezuelanas</b>          | - Domínio do português.<br>- Recém-chegadas à instituição.                     | - “Code-switching” para se referirem à formação acadêmica, experiências profissionais e informações adicionais.<br>- Tradução das palavras e contextos (realizada pela mediadora).<br>- “Code-mixing”.<br>- Língua(s) utilizada(s): espanhol/português. | - As mesmas citadas nos recursos utilizados (“code-switching”, tradução, interlíngua).          |
| <b>1 Venezuelano</b>           | - Domínio do português.<br>- Recém-chegado à Instituição.                      | - “Code-switching” para se referirem à formação acadêmica, experiências profissionais e informações adicionais.<br>- Tradução das palavras e contextos (realizada pela mediadora).<br>- “Code-mixing”.<br>- Língua(s) utilizada(s): espanhol/português. | - As mesmas citadas nos recursos utilizados (“code-switching”, interlíngua, tradução).          |
| <b>1 Mediadora linguística</b> | - Compreender a dinâmica do encontro.<br>- Em quais momentos exatos, intervir. | - Observou quais momentos exatos necessitavam intervenção.<br>- Língua(s) utilizada(s): português/espanhol.   | - Formação contínua na área de mediação, tradução e interpretação.                              |

**Fonte:** Elaborada pela autora. Dados observados e detalhados também pela autora.

A Tabela 5 incorpora em sua estrutura características da situação dentro do contexto principal deste trabalho, ferramentas comunicativas que poderiam auxiliar as interações entre os agentes da instituição e as famílias venezuelanas acolhidas.

Sobre o papel da facilitadora, é possível observar que, apesar das dificuldades comunicativas, a profissional executou a atividade de maneira adequada. Ressaltando que a psicóloga levou como materiais de apoio um guia informativo sobre trabalho aos imigrantes e refugiados. Além de distribuir esse recurso, a agente trouxe um modelo

de currículo vitae utilizado no Brasil, para que este fosse preenchido pelos participantes e revisados pela facilitadora. As ferramentas acima citadas auxiliaram tanto a profissional, quanto o grupo participante. Em relação às ferramentas utilizadas, observamos que a psicóloga utilizou diversas vezes o “code-mixing” para que o discurso fosse melhor absorvido. A profissional fez uso de palavras como *trabajo*, *trabajando*, *vacaciones*, para contextualizar as informações que seriam transmitidas aos participantes. Através dessa ação, é possível reforçar ainda o papel da IC como ferramenta linguística, base para a comunicação, especificamente em situações de acolhimento e integração.

A psicóloga informou ainda que, após o recolhimento dos CV's, faz a correção. Dessa maneira, o material produzido será mais chamativo para os empregadores. Uma das dificuldades observadas e comentadas pela funcionária foi o fato de os grupos escreverem em língua nativa (o espanhol), o que traz uma possível dificuldade para a execução da revisão. Ela apontou ainda o uso de recursos online (tradutores, dicionários) como auxiliares nas atividades e também entra em contato com os participantes para pedir contextualizações sobre o conteúdo produzido.

Para a mediadora, a situação 2 reforçou a reflexão iniciada desde as primeiras seções deste trabalho. O desenvolvimento dessas práticas podem ser ferramentas a serem aplicadas em situações no dia a dia das instituições não-governamentais que acolhem e integram comunidades imigrantes em “status” de vulnerabilidade.

### 5.3.3 Situação 3: Mediação Linguística no processo de acolhimento das comunidades venezuelanas pela ONG Aldeias Infantis SOS: Situações oficiais

Durante o mês de novembro de 2019, a mediadora interlinguística indicada pelo projeto de extensão MOBILANG esteve imersa na realidade vivenciada pela ONG Aldeias Infantis SOS, no acolhimento e integração das famílias venezuelanas abrigadas na instituição. Ela acompanhou e auxiliou o educador social na realização das atividades diárias, como, por exemplo, atendimentos, demandas e questões administrativas a serem resolvidas com as famílias em questão.

No primeiro dia de imersão, a mediadora acompanhou o educador social nas residências dos familiares. Uma das tarefas do dia era recolher a assinatura de um representante de cada família para alegar recebimento do auxílio financeiro enviado pelo ACNUR e administrado pela ONG. Durante as visitas, a mediadora observou o

uso de conectivos linguísticos em língua espanhola, utilizados pelo educador social como estratégia comunicativa *code-mixing* (*firmar, disponible e trabajando*). A linguagem corporal foi empregada para demonstrar a ação a ser realizada, a assinatura do documento. Em seguida, ambos se deslocaram para a casa de número 6, onde uma família em específico tinha uma demanda à espera de atendimento. Chegando à casa, o pai e a mãe solicitaram a mudança para outra residência que, supostamente, estaria disponível. Ambos alegaram falta de espaço e compatibilidade entre os que ali residiam.

Em resposta à demanda, o educador social explicou que, para tal ação, algumas etapas deveriam ser seguidas e que aquela casa iria abrigar uma outra família que chegaria em breve. O pai e mãe foram coniventes à resposta do educador e, ao final, concordaram em permanecer e dividir a moradia com a outra família residente.

No segundo dia de imersão na ONG, a mediadora auxiliou o educador na organização dos prontuários das famílias abrigadas (todos os documentos que são emitidos antes, durante e depois do período de acolhimento na ONG). A partir do dia 3, por solicitação do educador social, a mediadora acompanhou o desenvolvimento da formação que começaria na mesma semana, o Curso de Instrutor Hidráulico, ministrado pelo SENAI.

**Quadro 3 – Análise da situação 3**

| <b>Agentes Envolvidos</b>                                  | <b>Dificuldades Observadas</b>  | <b>Recursos Utilizados</b>   | <b>Possíveis ferramentas comunicativas de auxílio</b>   |
|--|---|--|---|
| <b>1 Agente da ONG (educador social)</b>                   | - Dificuldades Linguísticas.  | - “Code-Switching” (utilizado pela mediadora para explicar a ação).<br>- “Body Language” utilizado pelo agente para sinalizar o que seria feito.<br>- Auxílio de uma mediadora linguística durante as abordagens.<br>- “Code-mixing”.<br>- Língua(s) utilizada(s): português/espanhol. | - As mesmas citadas nos recursos utilizados (“code-switching”, linguagem corporal, mediação interlinguística, “code mixing”). |
| <b>Famílias residentes (3 famílias foram acompanhadas)</b> | - Dificuldades linguísticas e também de compreensão sobre alguns protocolos da ONG. | - Auxílio da mediadora linguística.<br>- “Body Language” utilizado pelo agente para sinalizar o que seria feito.   | - As mesmas citadas nos recursos utilizados (mediação linguística, linguagem corporal, interlíngua).                          |

|                                |  |  |   |
|--------------------------------|--|--|---|
|                                |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- “Code-mixing”.</li> <li>- Língua(s) utilizada(s): espanhol/português.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficinas de práticas em Intercompreensão poderiam ser ferramentas utilizadas nos encontros iniciais, onde o contato com o idioma ainda é recente.</li> </ul> |
| <b>1 Mediadora Linguística</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compreender a dinâmica da atividade.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Antes do início desta atividade, o educador social explicou para a mediadora quais seriam os objetivos das abordagens.</li> <li>- Língua(s) utilizada(s): português/espanhol</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- As mesmas citadas nos recursos utilizados. (contextualizar os objetivos das atividades).</li> </ul>  |

**Fonte:** Elaborada pela autora. Dados observados e detalhados também pela autora.

Após visualizarmos a tabela acima, é possível observar que, em mais de uma situação, os agentes utilizaram algumas das ferramentas mencionadas de maneira intuitiva, o que pode demonstrar que uma abordagem direta sobre a temática pode contribuir para a aplicabilidade mais correta desses instrumentos.

Um curso de compreensão em espanhol para fins específicos, com base nas ferramentas de IC, havia sido ministrado pelo grupo de extensão MOBILANG-UFPB antes dessa ação ter sido realizada. Isso contribuiu para o uso do “code-mixing”, ressaltando que palavras conectivas foram usadas em língua espanhola (*firmar*, *disponible* e *trabajando*) no momento das abordagens feitas pelo educador social.

Para a mediadora, após a imersão, observação e reflexão das três situações de acolhimento descritas anteriormente, é possível visualizar a aplicabilidade dos métodos de auxílio propostos durante o desenvolvimento deste trabalho. Apesar das mudanças realizadas no instrumento de coleta de dados, foi possível constatar através das observações, descrições e reflexões, que os instrumentos linguísticos podem ser aplicados nas realidades acima mostradas, o que valida os objetivos específicos deste trabalho: apresentar a intercompreensão e outras práticas como ferramentas linguísticas de auxílio à mediação intercultural e linguística; realizar um levantamento de situações de acolhimento realizadas por instituições sediadas em João Pessoa; e evidenciar, através da imersão, observação e reflexão de três situações de interação entre agentes não-governamentais e comunidades migrantes e refugiadas acolhidas, o possível papel da intercompreensão como forma de comunicação e ferramenta facilitadora nessas ações.

#### 5.3.4 O papel do profissional LEA-NI enquanto atuante em Organizações Não-Governamentais

Nesta última parte, retomaremos os conceitos de mediação e mediador intercultural, comparando tais ideias ao profissional LEA-NI dentro do contexto do acolhimento e integração das comunidades venezuelanas em João Pessoa. Utilizaremos os resultados das discussões levantadas neste TCC para justificar este paralelo e também para reforçar a importância dessa análise.

Como já vimos, a mediação é um instrumento de intervenção utilizado quando duas partes divergem, entram em conflito, e a comunicação não se desenvolve por falta de consenso. Já o mediador é facilitador e a ponte para que esse diálogo ocorra, possibilitando, assim, que a comunicação aconteça, sem, no entanto, se posicionar. Em relação ao mediador intercultural, o papel desse profissional não se limita só em facilitar diálogos em contextos multiculturais, podendo atuar tanto como intérprete quanto como mediador em conflitos linguísticos e interculturais. No que diz respeito ao acolhimento e integração das comunidades migrantes venezuelanas em João Pessoa, o papel do mediador intercultural faz-se necessário, levando em consideração essa comunidade específica e os agentes envolvidos (ONG Aldeias SOS).

A priori, quando analisamos as atividades realizadas diariamente pelos agentes da ONG e as necessidades dos venezuelanos e venezuelanas, foi perceptível que, em várias situações, a presença de um mediador intercultural foi indispensável, visto que nenhum dos funcionários da instituição tem domínio em língua espanhola (pode ser a realidade de outras ONGs). Todas as ações são realizadas em português, sem a exata certeza de que os venezuelanos e venezuelanas compreenderam corretamente. Por exemplo, a reunião sobre empregabilidade realizada, onde são explicadas etapas para entrar no mercado de trabalho, leis trabalhistas, direitos e deveres do trabalhador e empregador, foram apresentadas em português. Mesmo com a presença de uma mediadora e com o guia sobre trabalho em espanhol, a fala principal foi construída em língua portuguesa. Nesse caso, o(a) mediador(a) poderia utilizar as duas línguas (português/espanhol) para evitar a má interpretação das informações. O profissional responsável poderia ainda instruir os agentes da instituição sobre a importância da língua espanhola nessa situação, bem como incentivar a organização de oficinas e eventos sobre essa temática. Além de conhecer



a língua, o mediador intercultural tem também noção das diferenças culturais e como a falta de conhecimento nesses assuntos pode ocasionar mal-estar para os agentes e as comunidades envolvidas.

Considerando os conceitos apresentados, principalmente o de mediador intercultural, ressaltando as ocasiões de atuação, é possível compararmos ao perfil acadêmico e profissional encontrado no estudante de Línguas Estrangeiras Aplicadas às Negociações Internacionais. O profissional LEA-NI obtém durante a sua graduação conhecimentos significativos no contexto da mediação intercultural, sendo o primeiro o domínio comunicativo e escrito em três línguas estrangeiras (inglês, espanhol e francês), a noção sobre as características culturais de cada uma delas em seus mais variados segmentos e a compreensão de métodos de negociação e tradução, importantes para essa realidade específica. Mediante este paralelo, o profissional LEA-NI não apenas tem total capacidade de atuar como mediador intercultural, como o faria de uma forma louvável.

Durante minha imersão na ONG Aldeias SOS, pude analisar de perto a situação. Assim, desenvolvi o papel de mediadora intercultural, já que era a única brasileira que dominava a língua espanhola durante as ações realizadas. Desse modo, podemos afirmar que o profissional LEA-NI, assim como o estudante, possui os requisitos necessários para atuar como mediador intercultural em organizações não-governamentais, como facilitador nos processos de acolhimento e integração de comunidades migrantes e refugiados.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A migração é um fenômeno intrínseco nas sociedades, no qual corpos sociais se deslocam para longas ou curtas distâncias por um espaço de tempo indeterminado. As motivações envolvidas a essas movimentações variam desde a busca por melhores condições de subsistência até conflitos políticos, sociais e econômicos. A migração pode ser uma decisão forçada em alguns casos, resultante da falta de atendimento aos direitos humanos básicos e que, por segurança, o migrante se desloca. Nesses casos específicos, esses cidadãos são reconhecidos como refugiados, já que, de maneira oficial, pedem asilo (abrigo) a outros Estados-nação.

Com o crescente fluxo desses migrantes forçados na fronteira brasileira, o Governo Federal, o ACNUR e organizações da sociedade civil vêm pensando em estratégias que podem contribuir para as ações de acolhimento e integração dessas comunidades refugiadas. O Brasil sempre foi um país que acolheu bem os migrantes, o que despertou o interesse dessas comunidades em se instalarem no território. A partir de 2015, com a intensificação de uma crise política, social e econômica na Venezuela, venezuelanos e venezuelanas decidiram se deslocar de seu país, vendo no solo brasileiro uma chance de fugir da fome e da violência.

Em 2018, o ACNUR instalou a Operação Acolhida (projeto responsável pelo atendimento, acolhimento e interiorização de refugiados(as) venezuelanos(as)) na fronteira entre Brasil e Venezuela, em Pacaraima. A operação acontece em três fases, sendo a primeira responsável pelos primeiros atendimentos aos cidadãos que chegam. Em seguida, essas comunidades são instaladas em abrigos e, por último, de maneira voluntária, optam pela interiorização para um dos vinte e sete estados brasileiros.

No caso da Paraíba, duas instituições não-governamentais são responsáveis pelo acolhimento e integração das comunidades interiorizadas: em João Pessoa, a ONG Aldeias SOS, e no Conde, a ONG Pastoral do Migrante. Os agentes dessas organizações abrigam e inserem essas comunidades à sociedade paraibana, nos campos da saúde, educação, empregabilidade, habitação e cultura. Apesar de as instituições atenderem aos requisitos necessários para as ações, por se tratar de um projeto recente, os agentes vêm buscando maneiras de transpassar as dificuldades

encontradas (barreiras linguísticas, culturais e administrativas) para promover uma experiência positiva para os migrantes e refugiados na Paraíba.

Este trabalho surgiu a partir da percepção dessas dificuldades, mais especificamente, nas barreiras linguísticas que poderiam ocasionar experiências negativas para as comunidades abrigadas nas ONGs, levando em consideração que os funcionários das instituições não estavam familiarizados com a língua e com a cultura das comunidades instaladas na capital. Para desenvolver este TCC, três questões-base foram aplicadas, sendo a primeira: como se construiria a comunicação entre dois idiomas diferentes, porém de mesma família (línguas românicas), no contexto migratório? Em seguida, quais seriam as dificuldades comunicativas relevantes neste contexto? E por último, quais estratégias de comunicação poderiam emergir dessas situações? Assim, utilizando a intercompreensão como principal ferramenta de auxílio linguístico, busquei demonstrar a partir das observações a aplicabilidade deste e de outros instrumentos comunicativos.

Para responder a essas perguntas, a metodologia de observação participante foi utilizada, sendo o objeto de análise a ONG Aldeias SOS Brasil, onde participei, observei, medie e vivencie três situações de acolhimento, as quais tinham como principal temática as práticas realizadas pela instituição. Na primeira situação, no Curso de Instalador Hidráulico promovido pelo SENAI, observei, descrevi e analisei as principais dificuldades linguísticas, os recursos utilizados e as possíveis ferramentas de auxílio, assim como na segunda situação, no primeiro encontro do Projeto Sonhar (Preparando Vidas), e na terceira situação, os atendimentos oficiais realizados pelos agentes da ONG.

Em relação ao primeiro questionamento, através da observação nas situações acima mencionadas, pude compreender de quais maneiras os diálogos podem ser construídos. No caso específico da língua portuguesa e da língua espanhola, sendo estes idiomas da mesma família, a comunicação pode emergir da repetição de palavras, do uso de conectivos, da adaptação do discurso, da tradução do contexto ou até mesmo com o auxílio da linguagem corporal (sendo estes recursos de intercompreensão). Mas, considerando que os funcionários da ONG Aldeias SOS não têm domínio da língua espanhola, a compreensão e atendimento às necessidades das comunidades venezuelanas podem ser afetadas, o que prova a importância de se desenvolverem instrumentos que os auxiliem nos momentos de interação. Levando como norte as estratégias de intercompreensão, comumente utilizada no ensino de

línguas estrangeiras, busquei demonstrar de maneira prática (por meio de minhas experiências como mediadora) a aplicabilidade da IC no contexto comunicativo, mais especificamente no acolhimento e integração de comunidades migrantes e refugiadas. O que nos leva ao terceiro e último questionamento: quais estratégias poderiam surgir dessas situações.

Durante o desenvolvimento deste trabalho, a intercompreensão foi pensada como estratégia de comunicação, a qual poderia ser aplicada à realidade em questão. Após a apresentação, análise e discussão dos resultados, tornou-se evidente que, apesar de, até então, não ter sido utilizada formalmente no contexto migratório, a IC foi aplicada e requisitada em diferentes momentos (citados e analisados nas seções 5 e 6). O que concluímos desta investigação é que, a partir da familiarização da IC, assim como outros instrumentos de auxílio, os agentes não-governamentais podem melhorar as ações de acolhimento e integração, assim como as comunidades migrantes e refugiadas vão poder recorrer a ferramentas linguísticas que facilitem o diálogo e permitam uma comunicação plurilíngue efetiva, onde exista respeito pela língua/cultura do outro (pelo menos em uma primeira etapa do acolhimento). Consideramos que a língua como fator de integração e inserção social é essencial. No entanto, em um primeiro momento, a intercompreensão pode salientar lacunas linguísticas e facilitar esse primeiro contato, proporcionando um ambiente mais cálido que pode contribuir de maneira positiva à futura aquisição da língua do país.

Uma última consideração que podemos fazer é sobre o papel do profissional LEA-NI como atuante em instituições não-governamentais. Anteriormente neste trabalho, a função realizada pelo mediador intercultural foi apresentada, ressaltando a importância desse profissional para o contexto migratório. Foi evidenciado também que o estudante LEA-NI, durante sua formação acadêmica, adquire os requisitos necessários (domínio em 3 línguas estrangeiras, conhecimento em cultura, negociação, tradução) para desenvolver essa função de maneira louvável. Faz-se necessário pensar em um profissional que, além de dominar diferentes idiomas, compreenda o contexto sociocultural dos migrantes e refugiados.

## REFERÊNCIAS

- ACCEM. **Guía de Mediación Intercultural**. Disponível em: <https://www.accem.es/guia-mediacion-intercultural/>. Acesso em: 15 Mar. 2020.
- ACNUR. **Operação Acolhida: Histórico**. Disponível em: <https://www.gov.br/acolhida/historico/>. Acesso em: 22 Fev. 2020.
- BAENINGER, Rosana *et al.* **Migrações Fronteiriças**. 1. Ed. Campinas: UNICAMP, 2018.
- BAENINGER, Rosana *et al.* **Migrações Sul-Sul**. 2. ed. Campinas, 2018.
- BAGNO, Marcos. **Dicionário Crítico de Sociolinguística**. 1. ed. São Paulo: Parábola Editorial, 2017.
- BRASIL. LEI Nº 9.474, DE 22 DE JULHO DE 1997. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9474.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9474.htm). Acesso em: 25 Fev. 2020.
- CASTLES, Stephen; MILLER, Mark J. **La era de la Migración: Movimientos Internacionales de Población en el mundo moderno**. Tradução Luiz Rodolfo Morán Quiroz. 1. ed. México: Colosso, 2004.
- CAPUCHO, F. Línguas e identidades culturais: da implicação de políticos e (sócio) linguistas. In: SILVA, F; RAJAGOPALAN, K. (Org.) **A linguística que nos faz falhar**. São Paulo: Unicamp, Parábola Editorial, p. 83-87, 2004.
- DA SILVA, Marcos Antônio. **A TÉCNICA DA OBSERVAÇÃO NAS CIÊNCIAS HUMANAS**. Disponível em: <http://revistas.pucgoias.edu.br/index.php/educativa/article/viewFile/3101/1889>. Acesso em: 12 Fev. 2020.
- DANNA, Marilda; MATOS, Maria Amélia. **Aprendendo a observar**. 2. ed. São Paulo: Edicon, 2011.
- DE HOLANDA, Aurélio. **Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa**. 6. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2004.
- DEGACHE, Christian; GARBARINO, Sandra. **Itinéraires pédagogiques de l'alternance des langues: l'intercompréhension**. 2016. Disponível em: [https://drive.google.com/file/d/0B\\_\\_evBOTbbk3N1Y1YVhzcWJTS2s/view?ts=5de00061](https://drive.google.com/file/d/0B__evBOTbbk3N1Y1YVhzcWJTS2s/view?ts=5de00061). Acesso em: 14 Mar. 2020.
- DOYÉ, Peter. **Intercomprehension: Guide for the development of language education policies in Europe: from linguistic diversity to plurilingual education**. Council of Europe. 2007. Disponível em: <https://www.coe.int/en/web/language-policy/from-linguistic-diversity-to->

plurilingual-education-guide-for-the-development-of-language-education-policies-in-europe. Acesso em: 14 Mar. 2020.

ESCUDE, Pierre; DEL OLMO, Francisco Calvo. **INTERCOMPREENSÃO: a chave para as línguas**. 1. ed. São Paulo: Parábola, 2019.

GARCIA, Fernanda. A interpretação comunitária em entrevistas de solicitação de refúgio: ultrapassando os limites da transferência linguística. *in*: \_\_\_\_\_. (org). **Caderno de Debates Refúgio, Migrações e Cidadania**. Brasília: instituto Migrações e Direitos Humanos. 2019. p. 67- 82.

GOROVITZ, Sabine; MOREIRA GOMES, Dione. **Fronteiras linguísticas em contextos migratórios**. 1. ed. Brasília: Universidade de Brasília, 2017.

JUSTIÇA FEDERAL. **O que é o CONARE?** Disponível em: <https://www.justica.gov.br/seus-direitos/refugio/conare>. Acesso em: 25 Fev. 2020.

LIMÃO, Paula Cristina. **O “Portunhol” da América Latina no ciberespaço**: de interlíngua e língua de fronteira a língua de intercompreensão e língua literária sem fronteiras. Disponível em: <https://www.academia.edu/31331272>. Acesso em: 15 Mar. 2020.

MEDEIROS, Camila Pinheiro *et al.* **Refúgio, Migrações e Cidadania**. 14. ed. Brasília: Supernova Design, 2019.

MORRISON, Carlos D. **Code-switching**. Encyclopædia Britannica. 2017. Disponível em: <https://www.britannica.com/topic/code-switching>. Acesso em: 3 Fev. 2020.

OIM. **Glossário sobre Migração**. 22. ed. Genebra: Organização Internacional para as Migrações, 2009.

PRETI, Dino. **Sociolinguística, os níveis de fala**: Um estudo sociolinguístico do diálogo na literatura brasileira. 9. ed. São Paulo: Edusp, 2003.

RONJAT, Jules. **La syntaxe du provençal moderne**. 1. ed. Mâcon : Protat frères, 1913.

SPRADLEY, James P. **Participant Observation**. 1. ed. Long Grove: Waveland Press, 1980.

YIN , Jianxue . **Body Language Classification and Communicative Context**. 2014. Disponível em: [www.atlantis-press.com](http://www.atlantis-press.com) . Acesso em: 3 Fev. 2020.